



# トラブルシューティング ガイド

## Business Desktops

製品番号 : 312969-292

**2003年5月**

このガイドでは、各製品のトラブルシューティングに役立つヒントと解決方法について説明します。また、ハードウェアとソフトウェアで発生する可能性のあるトラブルについても説明します。



© 2003 Hewlett-Packard Company  
© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP、Hewlett Packard、およびHewlett-Packardロゴは、米国Hewlett-Packard Companyの米国およびその他の国における商標です。

CompaqおよびCompaqロゴは、米国Hewlett-Packard Development Company, L.P.の米国およびその他の国における商標です。

Microsoft、MS-DOS、およびWindowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。

その他、本書に掲載されている会社名、製品名はそれぞれ各社の商標または登録商標です。

本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対して、また本書の適用の結果生じた間接損害を含めいかなる損害についても、責任を負いかねますのでご了承ください。本書の内容は、現状有姿のままで提供されるもので、商品性または特定目的への適合性に関する黙示の保証などを含むいかなる保証も含みません。本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。HP製品に対する保証は、当該製品に付属の限定的保証規定に明示的に記載されているものに限られます。本書のいかなる内容も、当該保証に新たに保証を追加するものではありません。

本書には、著作権によって保護された所有権に関する情報が掲載されています。本書のいかなる部分も、Hewlett-Packard Companyの書面による承諾なしに複写、複製、あるいは他言語へ翻訳することはできません。

本製品は、日本国内で使用するための仕様になっており、日本国外で 사용되는場合は、仕様の変更を必要とすることがあります。

本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。

以下の記号は、本文中で安全上重要な注意事項を示します。



---

**警告：**その指示に従わないと、人体への傷害や生命の危険を引き起こす恐れがあるという警告事項を表します。

---



---

**注意：**その指示に従わないと、装置の損傷やデータの損失を引き起こす恐れがあるという注意事項を表します。

---

## トラブルシューティング ガイド Business Desktops

初版 2003年2月  
改訂第1版 2003年5月  
製品番号：312969-292

日本ヒューレット・パッカード株式会社



---

# 目次

## 1 コンピュータの診断機能

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ	1-1
[Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかの確認	1-2
[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストール	1-3
[Diagnostics for Windows]ユーティリティのカテゴリの使用	1-4
[Diagnostics for Windows]ユーティリティでの診断テストの実行	1-6
[Configuration Record]ユーティリティ	1-9
[Configuration Record]ユーティリティのインストール	1-10
[Configuration Record]ユーティリティの実行	1-10
[Remote Diagnostics Enabling Agent]ユーティリティ	1-11
[Remote Diagnostics Enabling Agent]ユーティリティのインストールまたは更新	1-12
[Remote Diagnostics Enabling Agent]ユーティリティの実行	1-12
ソフトウェアの保護	1-12
ソフトウェアの復元	1-12

## 2 診断ユーティリティを使用しないトラブルシューティング

快適に使用していただくために	2-1
お問い合わせになる前に	2-2
問題解決のヒント	2-3
一般的なトラブルの解決方法	2-5
電源に関するトラブルの解決方法	2-8
ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法	2-11
ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法	2-14
モニタに関するトラブルの解決方法	2-17
オーディオに関するトラブルの解決方法	2-20
プリンタに関するトラブルの解決方法	2-23
キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法	2-24
ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法	2-26
ネットワークに関するトラブルの解決方法	2-28
メモリに関するトラブルの解決方法	2-30
プロセッサに関するトラブルの解決方法	2-31
CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法	2-32
DiskOnKeyに関するトラブルの解決方法	2-33
インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法	2-34
ソフトウェアに関するトラブルの解決方法	2-38
カスタマ サポートのご利用について	2-39



## A POSTエラー メッセージ

POST時の数値コードおよびテキスト メッセージ .....	A-2
POST時のフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 .....	A-11

## B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定

パスワード ジャンパの再設定 .....	B-2
CMOSの消去と再設定 .....	B-4
CMOSボタンの操作手順 .....	B-4
コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用したCMOSの再設定 .....	B-6

## C ドライブ保護システム (DPS)

[Diagnostics for Windows]ユーティリティからのDPSへのアクセス .....	C-2
コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティからのDPSへのアクセス .....	C-3

## D アナログ/デジタル オーディオ出力の設定

Microsoft Windows 2000をお使いの場合 .....	D-1
Microsoft Windows XPをお使いの場合 .....	D-2

## 索引



---

## コンピュータの診断機能

### [Diagnostics for Windows]ユーティリティ

Microsoft® Windows® (Microsoft Windows 2000およびMicrosoft Windows XP) の実行中に[Diagnostics for Windows]ユーティリティを使用すると、お使いのコンピュータのハードウェアおよびソフトウェアのコンフィギュレーション情報を表示することができます。また、コンピュータのサブシステムにハードウェアおよびソフトウェアのテストを実行することができます。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティを実行すると、コンピュータの現在のコンフィギュレーションを示す[概要]画面が表示されます。この[概要]画面から、コンピュータについてのいくつかの情報カテゴリと、[テスト]タブにアクセスすることができます。各画面に表示された情報は、ファイルに保存したり、印刷したりすることができます。



すべてのサブシステムをテストする場合は、管理者としてログインする必要があります。管理者としてログインしなかった場合は、テストできないサブシステムがあります。サブシステムをテストできない場合は、[テスト]ウィンドウ内で該当のサブシステム名の下にエラーメッセージが表示されるか、選択できない影付きのチェックボックスが表示されます。

---



## [Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかの確認

一部のコンピュータには、出荷時に[Diagnostics for Windows]があらかじめロードされていますが、通常はインストールはされていません。ユーザ自身が[Diagnostics for Windows]を他のユーティリティとともにインストールしたか、または他のユーザがインストールしている場合があります。

[Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかを確認するには、以下の手順で操作します。

1. 次のようにして、[Diagnostics for Windows]アイコンにアクセスします。
  - ❑ Windows 2000 Professionalをお使いの場合 : [スタート]→[設定]→[コントロール パネル]の順に選択します。
  - ❑ Windows XP HomeまたはWindows XP Professionalをお使いの場合 : [スタート]→[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]の順に選択します。
2. 表示されたアイコンを確認します。
  - ❑ [Configuration Record]アイコンと[Diagnostics for Windows]アイコンが表示されている場合は、[Diagnostics for Windows]ユーティリティはインストールされています。
  - ❑ [Configuration Record]アイコンと[Diagnostics for Windows]アイコンが表示されていない場合は、[Diagnostics for Windows]ユーティリティはロードされている可能性がありますインストールはされていません。



## [Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストール

[Diagnostics for Windows]ユーティリティがロードされていない場合は、[Diagnostics for Windows]のSoftPakを次のWebサイトからダウンロードできます。

[www.hp.com/country/jp/jpn/support.html](http://www.hp.com/country/jp/jpn/support.html)

[Diagnostics for Windows]ユーティリティがハードディスク ドライブにロードされていてもまだインストールされていない場合は、以下の手順に従って操作してください。

1. すべてのWindowsアプリケーションを終了します。
2. [Diagnostics for Windows]ユーティリティをインストールするには、以下の手順に従って操作します。
  - ❑ Windows XPをお使いの場合：[スタート]→[Setup Software]（ソフトウェアのセットアップ）アイコンの順に選択します。[Diagnostics for Windows]→[次へ]ボタンの順に選択し、画面の指示に従って操作します。
  - ❑ Windows 2000をお使いの場合：デスクトップの[Setup Software]アイコン→[Diagnostics for Windows]→[次へ]ボタンの順に選択し、画面の指示に従って操作します。
  - ❑ Windows XPまたはWindows 2000で[Setup Software]アイコンがデスクトップまたは[スタート]メニューに表示されない場合は、**C:\¥CPQAPPS¥DIAGS**ディレクトリからセットアッププログラムを実行するか、または[スタート]→[ファイル名を指定して実行]の順に選択してコマンドラインに「**C:\¥CPQAPPS¥DIAGS¥SETUP**」と入力します。
3. [次へ]をクリックして[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストールを開始します。
4. インストールが終了すると、システムの再起動を促すメッセージが表示されるか、システムが自動的に再起動されます。メッセージが表示されたら、[終了]または[完了]をクリックしてシステムを再起動するか、[キャンセル]をクリックしてインストールプログラムを終了します。[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストールを完了するには、システムを再起動する必要があります。



お使いのコンピュータにインストール済みの[Diagnostics for Windows]ユーティリティをアップグレードする場合は、[www1.jpn.hp.com/support/download](http://www1.jpn.hp.com/support/download)にアクセスして、最新の[Diagnostics for Windows]のSoftPakを確認しダウンロードします。



## [Diagnostics for Windows]ユーティリティのカテゴリの使用

以下の手順で、カテゴリを使用します。

1. [スタート]→[HPインフォメーション センター]→[Diagnostics for Windows]の順に選択します。または、[コントロール パネル]で[Diagnostics for Windows]アイコンを選択することもできます。

ハードウェアとソフトウェアの概要が画面に表示されます。

- ❑ Windows 2000 Professionalをお使いの場合 : [スタート]→[設定]→[コントロール パネル]→[Diagnostics for Windows]の順に選択します。
- ❑ Windows XPをお使いの場合 : [スタート]→[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[Diagnostics for Windows]の順に選択します。

2. 特定のハードウェアまたはソフトウェアに関する情報を調べる場合は、[カテゴリ]プルダウン メニューから目的のカテゴリを選択するか、ツールバー上の該当するアイコンをクリックします。



ツールバーのアイコン上にポインタを合わせると、そのアイコンのカテゴリ名が表示されます。

3. 選択したカテゴリに関してさらに詳しい情報を調べる場合は、ウィンドウの左下隅にある[インフォメーション レベル]ボックスの[詳細]をクリックします。または、画面の一番上にある[レベル]をクリックし、[詳細]を選択します。
4. この情報を確認し、必要に応じて印刷したり保存したりします。



表示されている情報を印刷する場合は、[ファイル]メニューから[印刷]を選択します。[詳細情報レポート（全カテゴリ）]、[基本情報レポート（全カテゴリ）]、または[現在のカテゴリ]の中から1つを選択し、[OK]をクリックして、目的のレポートを印刷します。



表示されている情報を保存する場合は、[ファイル]メニューから[名前を付けて保存]を選択します。[詳細情報レポート（全カテゴリ）]、[基本情報レポート（全カテゴリ）]、または[現在のカテゴリ]の中から1つを選択します。[OK]をクリックして、目的のレポートを保存します。

5. [ファイル]メニューから[終了]を選択して[Diagnostics for Windows]ユーティリティを終了します。



## メニュー バー：ファイル、カテゴリ、ナビゲーション、レベル、タブ、ヘルプ

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ画面の一番上には、次の6つのプルダウンメニューから成るメニューバーが表示されます。

- [ファイル]：[名前を付けて保存]、[印刷]、[プリンタの設定]、[終了]
- [カテゴリ]：次のセクションのカテゴリの一覧を参照
- [ナビゲーション]：[前のカテゴリ（F5）]、[次のカテゴリ（F6）]
- [レベル]（画面上の情報量）：[基本（F7）]、[詳細（F8）]
- [タブ]：[概要]、[テスト]、[ステータス]、[ログ]、[エラー]
- [ヘルプ]：[目次]、[ヘルプの使い方]、[バージョン情報]

## ツール バー：各情報カテゴリを示すアイコン

メニューバーの下にあるツールバーに、コンピュータの以下の情報カテゴリに対応するアイコンの列が表示されます。

- [システム]：システムボード、ROM、日付および時刻の情報
- [資産管理]：資産タグ、システムのシリアル番号、およびプロセッサの情報
- [入力装置]：キーボード、マウス、およびジョイスティックの情報
- [通信]：システム内のポートと各ポートの情報
- [記憶装置]：システム内の記憶装置と各装置の情報
- [ビデオ]：グラフィックスシステムの情報
- [メモリ]：システムボードおよびWindowsのメモリ情報
- [マルチメディア]：オプティカル記憶装置（CD、DVDなど）およびオーディオ装置の情報
- [Windows]：Windowsの情報
- [システムアーキテクチャ]：PCIデバイスの情報
- [リソース]：IRQ、I/O、およびメモリマップの情報
- [システムヘルス]：システムの温度とハードディスクドライブのステータス
- [その他]：CMOS、DMI、BIOS、システム、製品名、およびシリアル番号



## タブ：概要、テスト、ステータス、ログ、エラー

ツール バーの下に、次の5つのタブが表示されます。

- **[概要]**: **[概要]**ウィンドウに、コンピュータについての全般的な情報が表示されます。ユーティリティを開始したときに、このウィンドウが最初に表示されます。ウィンドウの左側にはハードウェア情報、右側にはソフトウェア情報が表示されます。
- **[テスト]**: **[テスト]**ウィンドウを使用して、システム内のテストする部分を選択することができます。また、テストのタイプとテスト モードも選択できます。
- **[ステータス]**: **[ステータス]**ウィンドウに、現在進行中のテストのステータスが表示されます。**[テスト キャンセル]**ボタンをクリックしてテストを中止することもできます。
- **[ログ]**: **[ログ]**ウィンドウに、各デバイスのテストのログが表示されます。
- **[エラー]**: **[エラー]**ウィンドウに、デバイスのテスト中に発生したエラーが表示されます。テストされたデバイス、エラーの種類と数、およびエラー コードが一覧表示されます。

## [Diagnostics for Windows]ユーティリティでの診断テストの実行

以下の手順で、診断テストを実行します。

1. **[スタート]**→**[HPインフォメーション センター]**→**[Diagnostics for Windows]**の順に選択します。または、**[コントロール パネル]**で**[Diagnostics for Windows]**アイコンを選択することもできます。
  - Windows 2000 Professionalをお使いの場合：**[スタート]**→**[設定]**→**[コントロール パネル]**→**[Diagnostics for Windows]**の順に選択します。
  - Windows XPをお使いの場合：**[スタート]**→**[コントロール パネル]**→**[パフォーマンスとメンテナンス]**→**[Diagnostics for Windows]**の順に選択します。

ハードウェアとソフトウェアの概要が画面に表示されます。アイコンの列の下に、**[概要]**、**[テスト]**、**[ステータス]**、**[ログ]**、および**[エラー]**の5つのタブが表示されます。
2. **[テスト]**タブをクリックします。または、画面の一番上の**[タブ]**をクリックして、**[テスト]**を選択します。



3. 次のオプションのうち1つを選択します。

- ☐ **[クイック テスト]**: 各デバイスに対して一般的なテストをすばやく実行します。**[自動実行]**モードが選択されていれば、ユーザの操作は必要ありません。
- ☐ **[完全テスト]**: 各デバイスに対して詳細なテストを実行します。ユーザは、**[対話形式]**モードまたは**[自動実行]**モードを選択できます。
- ☐ **[カスタム テスト]**: ユーザが選択したテストだけを実行します。各デバイスの一覧が表示されるので、テストしたいデバイスのチェック ボックスをクリックします。クリックすると、赤いチェック マークがボックス内に表示されます。選択したテストによっては、ユーザの操作が必要なものもあります。



すべてのサブシステムをテストする場合は、管理者としてログインする必要があります。管理者としてログインしなかった場合は、テストできないサブシステムがあります。サブシステムをテストできない場合は、**[テスト]**ウィンドウ内で該当のサブシステム名の下にエラー メッセージが表示されるか、選択できない影付きのチェック ボックスが表示されます。

4. **[対話形式]**または**[自動実行]**モードを選択します。**[対話形式]**を選択すると、テストを行っている間にダイアログ ボックスが表示されるので、メッセージに従って入力する必要があります。**[自動実行]**を選択した場合でも、テストによっては対話が要求され、エラー メッセージが表示されたり、テストが中断されたりすることがあります。
- ☐ **[対話形式]**では、デバイスの診断テストの手順を最大限に管理できます。テストにパスしているかどうかはユーザ自身で判断します。また、デバイスの取り付けまたは取り外しを求める画面が表示されることがあります。
  - ☐ **[自動実行]**では、入力画面は表示されません。エラーが発見された場合、診断テストの完了時に表示されます。
5. ウィンドウの下部にある**[テスト開始]**ボタンをクリックします。テストの進行状況とテスト結果を示すテスト ステータスが表示されます。テストをさらに詳しく表示するには、**[ログ]**タブをクリックします。または、画面の一番上の**[タブ]**をクリックし、**[ログ]**を選択します。



6. テスト レポートを表示するには、以下のタブを選択します。
  - ❑ **[ステータス]**タブには、現在の診断セッションの間に実行、合格、および失敗した診断テストの要約が表示されます。
  - ❑ **[ログ]**タブには、コンピュータで実行する診断テスト、各診断テストの実行済回数、各診断テストで発見されたエラーの数、および各診断テストの実行時間の合計の一覧が表示されます。
  - ❑ **[エラー]**タブには、コンピュータで見つかったすべてのエラーおよびエラー コードの一覧が表示されます。
7. テスト レポートを保存するには、以下の操作を行います。
  - ❑ **[ログ]**タブのレポートを保存するには、**[ログ]**タブで**[保存]**ボタンをクリックします。
  - ❑ **[エラー]**タブのレポートを保存するには、**[エラー]**タブで**[保存]**ボタンをクリックします。
8. テスト レポートを印刷するには、以下の操作を行います。
  - ❑ レポートが**[ログ]**タブに表示されている場合は、**[保存]**ボタンをクリックして保存してから、選択したフォルダ内のファイルを印刷します。
  - ❑ レポートが**[エラー]**タブに表示されている場合は、**[エラー]**タブの**[印刷]**ボタンをクリックします。
9. エラーが発見された場合、**[エラー]**タブをクリックすると、エラーの詳細な情報と対処方法が表示されます。この対処方法に従って操作し、ユーザ自身で問題を解決できる場合があります。
10. **[印刷]**をクリックするか、またはエラーの情報をファイルに保存しておいてください。弊社製品販売店またはサポート窓口にお問い合わせの際に、必要となることがあります。
11. **[ファイル]**メニューから**[終了]**を選択して**[Diagnostics for Windows]**ユーティリティを終了します。



## [Configuration Record]ユーティリティ

[Configuration Record]ユーティリティは、他のマネジメントツールと同様の、Windowsベースの情報収集ツールです。このユーティリティでは、コンピュータのさまざまなサブシステムからソフトウェアとハードウェアの重要な情報を集めて、コンピュータの全体像を表示できます。また、自動的にコンフィギュレーションの変更を検出し、比較を行って、コンピュータのコンフィギュレーション情報の履歴を保持する機能もあります。この情報は、複数のセッションの履歴として保存されます。

このユーティリティは、コンピュータをオフラインにすることなく問題を解決するため、およびコンピュータの可用性を最大限に高めるために開発されました。このユーティリティで収集された情報はシステムの問題を解決する際に役立ち、この情報によって、問題解決の第一段階であるシステムのコンフィギュレーション情報の確認をすばやく簡単にできるため、問題解決のプロセスが簡素化されます。

[Configuration Record]ユーティリティでは、ハードウェアとオペレーティングシステムソフトウェアについての情報が動的に収集され、システムの全体像が表示されます。このユーティリティで、ROM、資産タグ、プロセッサ、物理ドライブ、PCIデバイス、メモリ、ビデオグラフィックス、オペレーティングシステムのバージョン番号、オペレーティングシステムのパラメータ、およびオペレーティングシステムの起動ファイルについての情報が収集され、表示されます。元のBase.logファイルがcpqdiagsディレクトリ内にある場合は、分割ウィンドウ内でNow.logファイルの隣にこのBase.logファイルが表示され、2つのログの違いが赤色で表示されます。



## [Configuration Record]ユーティリティのインストール

[Configuration Record]は[Diagnostics for Windows]に含まれています。

[Diagnostics for Windows]をインストールすると、同時に[Configuration Record]もインストールされます。

## [Configuration Record]ユーティリティの実行

以下の手順で、このユーティリティを実行します。

1. [スタート]→[HPインフォメーション センター]→[Configuration Record]の順に選択します。または、[コントロール パネル]で[Configuration Record]アイコンを選択することもできます。
  - ☐ Windows 2000 Professionalをお使いの場合 : [スタート]→[設定]→[コントロール パネル]→[Configuration Record]の順に選択します。
  - ☐ Windows XPをお使いの場合 : [スタート]→[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[Configuration Record]の順に選択します。



[Configuration Record]ユーティリティには、[差分のみ表示]と[全てを表示]の2つの表示オプションがあります。デフォルトで設定されている[差分のみ表示]では違いのみが表示されるため、すべてのテキストは赤色で表示されます。[全てを表示]に切り替えると、システムの全体像が表示されます。

2. デフォルトの表示は、[差分のみ表示]です。[Configuration Record]ユーティリティによって収集されたすべての情報を表示する場合は、ウィンドウの一番上の[表示]をクリックし、[全てを表示]を選択します。または、[全て表示]アイコンをクリックします。
3. 左または右のウィンドウの情報を保存する場合は、[ファイル]→[保存]の順に選択した後、[左側のファイル]または[右側のファイル]を選択します。



コンピュータのコンフィギュレーションを定期的に保存しておくと、コンフィギュレーションの履歴を維持できるようになります。デバッグが必要なシステムの問題が発生したときには、カスタマ センターでサポートを受ける場合にこの履歴が役に立つことがあります。

4. [ファイル]メニューから[終了]を選択して[Configuration Record]ユーティリティを終了します。



## [Remote Diagnostics Enabling Agent]ユーティリティ

このユーティリティは、現場に出向いてコンピュータをオフラインにすることなくすばやく問題を解決するため、およびコンピュータの可用性を最大限に高めるために開発されました。このユーティリティで収集した情報はコンピュータのトラブルを解決する際に役立ち、この情報によってコンピュータの問題をすばやく簡単に確認できるため、トラブル解決のプロセスが簡素化されます。



[Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティは、[Diagnostics for Windows]ユーティリティがインストールされている場合にのみ機能します。

[Remote Diagnostics Enabling Agent]ユーティリティをインストールすると、[Diagnostics for Windows]ユーティリティにWebブラウザ インタフェースが追加されます。このインタフェースによって診断をリモート制御することができ、コンピュータに関する情報をリモート コンピュータからカスタマ センターへ簡単に転送できるようになります。

[Remote Diagnostics Enabling Agent]ユーティリティを使用すると、ハードウェアのコンフィギュレーションを把握でき、コンピュータに関する問題をリモート診断することができます。さらに、HP マネジメント エージェントによって示されるあらゆるハードウェア デバイスの問題も検出します。これらのハードウェア デバイスは、[Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティによって自動的に選択され、テストされます。

[Remote Diagnostics Enabling Agent]ユーティリティを使用すると、ハードウェアを診断するために必要な時間と労力を削減することができます。カスタマ センターのサポート担当者がコンピュータのハードウェア診断ツールを直接利用できるようになるため、コンピュータのハードウェア デバイスの概要を示し、使いやすく簡単な単一のツールだけでハードウェアの問題を割り出すテストを行うことができます。この方法によって、問題を解決する時間が最小限に抑えられ、また、管理上のリソースも最低限で済みます。コンピュータのハードウェアに関する問題が発生したときに、問題を解決するためにサポート担当者が現場に出向いたり、電話でユーザと話す時間が少なくなるためです。





[Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティは、ほとんどのコンピュータにあらかじめインストールされています。また、[www.hp.com/country/jp/jpn/support.html](http://www.hp.com/country/jp/jpn/support.html)にあるSoftPakをダウンロードして利用できます。

---

## [Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティのインストールまたは更新

インストール済みの [Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティを再インストールまたは更新するには、[www.hp.com/country/jp/jpn/support.html](http://www.hp.com/country/jp/jpn/support.html) にアクセスして、最新の [Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティのSoftPakを確認しダウンロードします。

## [Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティの実行

1. [コントロール パネル] の [Remote Diagnostics] アイコンを選択します。



[Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティを使用して、ブラウザのウィンドウ内で [Diagnostic Test] または [Configuration Record] ユーティリティを実行することができます。どちらのユーティリティも、リモートでもローカルでも実行できます。

---

2. [ファイル] (File) メニューから [終了] (Close) を選択して [Remote Diagnostics Enabling Agent] ユーティリティを終了します。

## ソフトウェアの保護

ソフトウェアを損失したり破損したときのために、すべてのシステム ソフトウェア、アプリケーション、およびハードディスク ドライブに保存されている関連ファイルのバックアップをとっておいてください。ファイルをバックアップする方法については、オペレーティング システムに付属のマニュアルまたはバックアップ ユーティリティのマニュアルを参照してください。

## ソフトウェアの復元

リストア キットを使用して、Windows オペレーティング システムとソフトウェアを購入時の初期状態に復元することができます。この機能の使用方法について詳しくは、リストア キットを参照してください。



---

## 診断ユーティリティを使用しない トラブルシューティング

この章では、ディスケット ドライブ、ハードディスク ドライブ、オプティカル ドライブ、グラフィックス、オーディオ、メモリ、およびソフトウェアなどの一般的なトラブルについて、原因と解決方法を説明します。コンピュータの使用中にトラブルが発生した場合は、この章に示す表で原因と解決方法を参照してください。



起動時のPOST（Power-On Self Test、電源投入時のセルフテスト）実行中に表示されるメッセージ（POST メッセージ）については、「付録A POST エラーメッセージ」を参照してください。

---

### 快適に使用していただくために



**警告：**コンピュータの使用方法を誤ったり、安全で快適な環境で使用されていない場合には、操作する人の健康を損なうおそれがあります。作業場所を選択したり、快適な作業環境を整えたりする方法について詳しくは、Documentation Library CDに収録されており、弊社のWebサイト <http://www.hp.com/ergo> から入手可能な『快適に使用していただくために』を参照してください。

この装置は、情報処理装置等電波障害自主規制協議会（VCCI）の基準に基づくクラスB情報技術装置です。詳しくは、Documentation Library CDに収録されている『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

---



## お問い合わせになる前に

コンピュータにトラブルが発生した場合は、テクニカル サポートにお問い合わせになる前に、次の解決方法を実行してみてください。

- **[Diagnostics for Windows]**ユーティリティを実行します。詳しくは、「第1章 コンピュータの診断機能」を参照してください。
- コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用して**[IDE DPS セルフテスト]** (IDE DPS Self-Test) を実行します。詳しくは、『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。
- コンピュータ前面のランプが点滅しているか確認します。点滅の仕方により、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「付録A POSTエラーメッセージ」を参照してください。
- 画面に何も表示されない場合は、モニタのケーブルを他のビデオ ポートに接続します (使用できる場合)。または、正しく機能するモニタと交換します。
- ネットワークに接続しているときにトラブルが発生した場合は、別のケーブルを使用して他のコンピュータをネットワークに接続してみて、元のネットワーク コネクタまたはケーブルに問題がないか確認します。
- 新しいハードウェアを取り付けてから問題が発生した場合は、そのハードウェアを取り外して、コンピュータが正しく機能するか確認します。
- 新しいソフトウェアをインストールしてから問題が発生した場合は、そのソフトウェアをアンインストールして、コンピュータが正しく機能するか確認します。
- <http://www.hp.com/country/jp/jpn/support.html>にある、オンライン テクニカル サポートを参照します。
- このガイドの「問題解決のヒント」を参照します。
- 新しく取り付けたハードウェアを取り外してみます。
- 新しくインストールしたソフトウェアをアンインストールしてみます。
- Restore Plus! CDを使用します。

テクニカル サポートをご利用いただく際に、以下のことをすぐに行えるようにしておく、と、解決がより迅速になる場合があります。

- コンピュータの近くから電話ができるようにします。



- お問い合わせになる前に、コンピュータおよびモニタのシリアル番号を書き留めておき、すぐに参照できるように手元に用意しておきます。
- お電話をいただいてから、原因を特定して問題が解決できるまでに時間がかかることもありますので、あらかじめご了承くださいませ、お願いいたします。



販売情報および最新の保証規定のお問い合わせ先については、製品に付属の『保証規定（サービスおよびサポートを受けるには）』をご覧ください。

## 問題解決のヒント

コンピュータ本体、モニタ、ソフトウェアにトラブルが発生した場合は、まず次のことを確認してください。

- コンピュータ本体とモニタの電源コードが、ACコンセントに正しく差し込まれていますか。
- 電圧選択スイッチがお住まいの地域に合った設定（115Vまたは230V）になっていますか。（日本国内では、通常、115Vに設定します。）
- コンピュータ本体の電源が入っていて、電源ランプが点灯（緑色）していますか。
- モニタの電源が入っていて、電源ランプが点灯（緑色）していますか。
- コンピュータ前面のランプが点滅していますか。点滅の仕方により、問題を特定でき、その解決に役立つ場合があります。詳しくは、「付録A POST エラー メッセージ」を参照してください。
- モニタ画面の表示がぼやけているときには、モニタの調節つまみで輝度とコントラストを調整してください。
- 何かキーを押し続けるとビープ音が鳴りますか。ビープ音が鳴れば、キーボードは正しく機能しています。
- すべてのケーブルを正しく接続していますか。ゆるんでいたり、間違ったコネクタに接続していませんか。



- キーボードの任意のキーまたは電源ボタンを押して、コンピュータを再起動します。システムがサスペンドモードから復帰しない場合は、電源ボタンを4秒以上押し続けてコンピュータの電源を切り、もう一度電源ボタンを押して電源を入れなおします。システムがシャットダウンしない場合は、電源コードを抜いて数秒待ち、コードを接続しなおします。電源が切れてしまったときに自動的に再起動するようにBIOSで設定しておく、コンピュータが再起動します。再起動しない場合は、電源ボタンを押してコンピュータを起動する必要があります。
- プラグ アンド プレイに対応していない拡張ボードやオプションを取り付けた後にコンピュータを再設定しましたか。詳しくは、「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」を参照してください。
- 必要なデバイス ドライバが正しくインストールされていますか（プリンタを接続した場合は、そのモデル用のプリンタ ドライバをインストールする必要があります）。
- システムからディスクettenをすべて取り出してからシステムを起動していますか。
- 出荷時とは異なるオペレーティング システムをインストールしている場合は、そのシステムがお使いのシステムでサポートされているか確認してください。
- お使いのシステムに複数のビデオ ソース（内蔵ビデオ、PCI、またはAGP アダプタ）が取り付けられており（内蔵ビデオは一部のモデルのみ）、モニタが1つの場合は、モニタはプライマリVGAアダプタとして選択されたソースのモニタ コネクタに接続する必要があります。起動中は、もう一方のモニタ コネクタは無効になるため、このポートに接続してもモニタは使用できません。どのソースをデフォルトのVGAソースとするかは、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで選択できます。



**警告：**コンピュータがACコンセントに接続されていると、電源が入っていてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電やシステムの損傷を防ぐため、コンピュータのカバーを開ける場合は、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください。



---



## 一般的なトラブルの解決方法

この章で説明するような一般的なトラブルは、ご自身で簡単に解決できる場合があります。トラブルが繰り返し発生してご自身で解決できない場合、または解決方法の実行に不安がある場合は、サポート窓口にご相談ください。

### 一般的なトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
コンピュータがロックされ、電源ボタンを押しても電源が切れない	電源スイッチのソフトウェアによる制御機能が働いていない	コンピュータの電源が切れるまで4秒以上電源ボタンを押し続けます
コンピュータがUSBキーボードやマウスに反応しない	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押してスタンバイモードから復帰します
 <b>注意：</b> スタンバイモードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。		
日付と時刻が正しく表示されない	RTC（リアルタイムクロック）用バッテリーが寿命に達している  コンピュータを有効なAC電源に接続すると、RTCバッテリーの寿命が延びます	最初に、Windows 2000またはWindows XPの[コントロールパネル]にあるユーティリティを使って時刻と日付を設定しなおします。それでも問題が解決しない場合は、RTC用バッテリーを交換します。RTC用バッテリーの交換方法については、『ハードウェアリファレンスガイド』を参照してください
コンピュータが断続的に停止する	ネットワークドライバがロードされているが、ネットワークに接続されていない	ネットワークに接続します。または、コンピュータセットアップ(F10)ユーティリティか、Windows 2000またはWindows XPの[コントロールパネル]の[ネットワークとダイヤルアップ接続]または[ネットワークとインターネット接続]を起動して、ネットワークコントロールを無効にします
テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない	数字入力モードになっている	<b>[Num Lock]</b> キーを押します。Num Lockランプが消えている時に、テンキーを矢印キーとして使用できます。 <b>[Num Lock]</b> キーはコンピュータセットアップ(F10)ユーティリティで無効（または有効）に設定できます
本体のカバーまたはアクセスパネルが取り外せない	特定のモデルのコンピュータで、カバーロック（Cover Lock）がかけられている	コンピュータセットアップ（F10）ユーティリティを使用して、カバーロックを解除（Unlock）します パスワードを忘れてしまった場合など、ロックを解除できない場合は、FailSafeキーを使用してロックを解除してください



## 一般的なトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
十分なパフォーマンスが得られない	プロセッサが高温に達している	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ周辺の通気が妨げられていないことを確認します</li> <li>2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合にのみ動作するファンもあります）</li> <li>3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します</li> </ol>
	ハードディスク ドライブに十分な空き領域がない	ハードディスク ドライブからデータを移動して空き領域を増やします
コンピュータの電源が自動的に切れ、電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅した後に、2秒間休止する	<p>本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた</p> <p>ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない。または、ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータの通気口がふさがれていないこと、およびプロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します</li> <li>2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサファンが回転するか確認します。プロセッサファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダに接続されているか確認します。また、ファンが正しく取り付けられていることを確認します</li> <li>3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていても回転しない場合は、プロセッサファンを交換します</li> <li>4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファン アセンブリが正しく取り付けられていることを確認します</li> </ol> <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます</p>



## 一般的なトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
システムの電源が入らず、コンピュータ前面のランプが点滅していない	システムの電源を入れることができない	<p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115Vに設定します）</li> <li>2. システムボードの3.3V auxランプが点灯するまで、拡張カードを1枚ずつ取り外します</li> <li>3. システムボードを交換します</li> </ol> <p>または</p> <p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ本体が、電力が供給されているACコンセントに接続されていることを確認します</li> <li>2. カバーを開けて、電源ボタンハーネスがシステムボードに正しく接続されていることを確認します</li> <li>3. 電力ケーブルが両方ともシステムボードに正しく接続されているか確認します</li> <li>4. システムボードの3.3V auxランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタンハーネスを交換します</li> <li>5. システムボードの3.3V auxランプが点灯していない場合は、電源装置を交換します</li> <li>6. システムボードを交換します</li> </ol>



## 電源に関するトラブルの解決方法

### 電源に関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
電源装置がすぐにシャットダウンする	コンピュータ本体の背面にある電圧選択スイッチが正しい電圧(115Vまたは230V)に設定されていない	スライド スイッチを正しいAC電圧側に切り替えます(日本国内では、通常115Vを選択します)
	電源内部の故障により電源が入らない	電源装置を交換します(修理受付窓口にご連絡ください)
コンピュータの電源が自動的に切れ、電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅した後に、2秒間休止する	本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータの通気口がふさがれていないこと、およびプロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します</li> <li>2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサファンが回転するか確認します。プロセッサファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッドに接続されていることを確認します。また、ファンが正しく取り付けられていることを確認します</li> <li>3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていても回転しない場合は、プロセッサファンを交換します</li> <li>4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファンアセンブリが正しく取り付けられていることを確認します</li> </ol> <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます</p>
	ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない。または、ヒートシンク/ファンアセンブリが正しくプロセッサに取り付けられていない	



## 電源に関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
電源ランプが2秒間隔で赤色に点滅する または 電源ランプが1秒間隔で4回赤色に点滅した後に、2秒間休止する	電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115Vに設定します）</li> <li>2. カバーを開けて、4線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されていることを確認します</li> <li>3. トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、すべてのデバイス（ハードディスクドライブ、ディスクエッジドライブ、光学ドライブ、および拡張カードなど）を取り外してコンピュータの電源を入れます。POSTが起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを1つずつ取り付けなおします。障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを1つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能しているか確認します</li> <li>4. 電源装置を交換します</li> <li>5. システム ボードを交換します</li> </ol>



## 電源に関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
システムの電源が入らず、ランプが点滅していない	システムの電源を入れることができない	<p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115Vに設定します）</li> <li>2. システムボードの3.3V auxランプが点灯するまで、拡張カードを1枚ずつ取り外します</li> <li>3. システムボードを交換します</li> </ol> <p>または</p> <p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ本体が、電力が供給されているACコンセントに接続されていることを確認します</li> <li>2. カバーを開けて、電源ボタンハーネスがシステムボードに正しく接続されていることを確認します</li> <li>3. 電力ケーブルが両方ともシステムボードに正しく接続されていることを確認します</li> <li>4. システムボードの3.3V auxランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタンハーネスを交換します</li> <li>5. システムボードの3.3V auxランプが点灯していない場合は、電源装置を交換します</li> <li>6. システムボードを交換します</li> </ol>



## ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

ここでは、ディスクやディスク ドライブに関する一般的なトラブルとその解決方法について説明します。



ディスク ドライブを増設するなどの新しいハードウェアを取り付ける場合、コンピュータの再設定が必要となることがあります。詳しくは、この章の「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」を参照してください。

### ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
ドライブ ランプが点灯したままになる	ディスクが壊れている	Microsoft Windows 2000およびMicrosoft Windows XPで[スタート]メニューから[プログラム] (または[すべてのプログラム]) → [アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
	ディスクが正しく挿入されていない	ディスクを取り出し、再び挿入します
	イジェクト ボタンをきちんと押していない	イジェクト ボタンを押し込みます
	ディスクのファイルが壊れている	使用中のプログラムを確認します
ドライブが認識されない	ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	本体のカバーを開けて、ドライブ ケーブルを正しく接続します。4本のピンがすべて接続されていることを確認します
	ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ディスク ドライブのデータ ケーブルと電源ケーブルを正しく接続します
	リムーバブル ドライブが正しく接続されていない	ドライブを正しく接続します
	ドライブロック セキュリティ (DriveLock Security) が有効のときに、システムを稼働させたままリムーバブル ハードディスク ドライブを接続しようとした (一部のモデルのみ)	Windows を終了してコンピュータの電源を切ります。マルチベイにドライブをしっかりと挿入します。コンピュータの電源を入れます



## ディסקレット ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
ディסקレットに書き込めない	ディסקレットがフォーマットされていない	ディסקレットをフォーマットします
	ディסקレットが書き込み禁止になっている	別のディסקレットを使用するか、書き込み禁止を解除します
	間違ったドライブに書き込もうとしている	書き込み先のドライブ名を確認します
	ディスクレットに十分な空き領域がない	別のディスクレットを使用します
	ディスクレットへの書き込み禁止が設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使って、ストレージ セキュリティ機能を無効にします
	ディスクレットが壊れている	新しいディスクレットに交換します
ディスクレットをフォーマットできない	ディスクレットの指定が誤っている	MS-DOS <sup>®</sup> でディスクレットをフォーマットする際には、ディスクレットの容量を指定しなければならないことがあります。例えば、Aドライブの1.44MBのディスクレットをフォーマットするには、MS-DOSプロンプトで次のように入力します <b>FORMAT A: /F:1.44</b>
ディスク操作でエラーが発生した	ディレクトリ構造またはファイルに問題がある	Windows 2000およびWindows XPで[スタート]メニューから[プログラム]（または[すべてのプログラム]）→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
ディスクレットから読み込めない	ディスクレットがフォーマットされていない	ディスクレットをフォーマットします 1. Windowsエクスプローラで、ディスクレット (A) ドライブを選択します 2. ドライブ名を右クリックし、[フォーマット]を選択します 3. 希望のオプションを選択し、[開始]をクリックしてディスクレットのフォーマットを開始します
	ドライブの種類とディスクレットの種類が合っていない	ディスクレットの種類を調べ、ドライブに合ったディスクレットを使用します



## ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
ディスクから読み込めない (続き)	間違ったドライブから読み込もうとしている	読み込み元のドライブ名を確認します
	ディスクが壊れている	新しいディスクに交換します
「Invalid system disk」というメッセージが表示された	コンピュータの起動に必要なシステム ファイルが含まれていないディスクがドライブに挿入されている	ドライブの動作が停止したら、ディスクを取り出し、スペースバーを押します。コンピュータが起動します
	ディスクにエラーが発生した	電源ボタンを押してコンピュータを再起動します
「Nonsystem disk/NTLDR missing」というメッセージが表示された	システム ディスク以外 のディスクから起動しようとした	ディスクをドライブから取り出すか、または起動可能なディスクに入れ替えて、どれかキーを押します
ディスクから起動できない	ディスクがブート可能でない	ブート可能なディスクと交換します
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでディスクからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ] (Storage) → [起動順序] (Boot Order) の順に選択して、ディスクからの起動を有効に設定します
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ]→[ストレージ オプション] (Storage Options) の順に選択して、リムーバブル メディアからの起動を有効に設定します
	ディスクの MBR 検証 (Diskette MBR Validation) が有効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ]→[ストレージ オプション]の順に選択して、ディスクのMBR検証を無効に設定します



## ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

### ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
ハードディスク ドライブ エラーが発生した	ハードディスク ドライブに不良セクタまたは障害がある	ユーティリティを使用して不良セクタを特定し、使用しないように設定します。必要に応じて、ハードディスクをフォーマットします
ディスク操作でエラーが発生した	ディレクトリ構造またはファイルに問題がある	Windows 2000およびWindows XPで[スタート]メニューから[プログラム] (または[すべてのプログラム]) →[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
ドライブが認識 (識別) されない	ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ドライブ ケーブルを正しく接続します
	システムが、取り付けられた装置を自動的に認識できない	「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」にある「取り付けたハードウェアが認識されない」を参照してください。それでも装置が認識されない場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで装置が一覧に表示されるかどうか調べます。装置が一覧に表示される場合は、ドライブに問題があります。一覧に表示されない場合は、装置が故障している可能性があります  新しく取り付けたドライブが認識されない場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して、[カスタム] (Advanced) → [電源投入時オプション] (Power-On Options) →[POST遅延時間 (秒単位)] (POST Delay) を選択します
	ドライブ ジャンパの設定が間違っている	ドライブが2台目であり、1台目と同じケーブルに取り付けた場合は、両方のドライブのジャンパが正しく設定されていることを確認します
	ドライブのIDE (ATA) コントローラがコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ] (Storage) → [ストレージ オプション] (Storage Options) の順に選択して、プライマリおよびセカンダリIDE (ATA) コントローラを有効に設定します



## ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
ドライブが認識（識別）されない （続き）	電源投入直後のドライブの 応答が遅い	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティ リティを実行し、[カスタム]（Advanced）→ [電源投入時オプション]（Power-On Options） の順に選択して、POST 遅延の値を増やしま す
「Nonsystem disk/NTLDR missing」 というメッセージが表示された	起動可能ディスク以外 のディスクから起動し ようとした	ディスクをドライブから取り出します
	ハードディスク ドライブから 起動しようとしたが、ハー ドディスクが壊れていた	起動可能なディスクをディスク ド ライブに挿入してコンピュータを再起動し ます  ディスク ドライブから起動して[マス タ ブート レコード セキュリティ]（Master Boot Record Security）を有効にしても ハードディスク ドライブにアクセスでき ない場合は、以前保存しておいたMBRイ メージを復元してみます。コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実 行して[セキュリティ]（Security）→[マス タ ブート レコードの復元]（Restore Master Boot Record）の順に選択します
	システム ファイルが存在し ないか正しくインストール されていない	起動可能なディスクをディスク ド ライブに挿入してコンピュータを再起動し ます。ハードディスク ドライブのパーティ ションとフォーマットを確認します。必要に 応じて、使用するオペレーティング システ ムに適したシステム ファイルをインストール します
	コンピュータ セットアップ （F10）ユーティリティでハー ドディスクからの起動が無 効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティ リティを実行して[ストレージ]（Storage）の [起動順序]（Boot Order）リストでハードデ ィスクからの起動を有効に設定します
2 台目の Ultra ATA ハードディ スク ドライブの性能が活かされて いない	使用しているケーブルの種 類が適切でない	2 台目の Ultra ATA ハードディスク ドライブ の接続には、80 芯 Ultra ATA ケーブルを使用 します。80 芯 Ultra ATA ケーブルは一部のモ デルには付属しています
	低速および高速の両方の UATA デバイスが、同じデー タ ケーブルに接続されてい る	低速の UATA デバイスを、システム ボードの セカンダリ IDE（ATA）コントローラに接続 されている別のデータ ケーブルにつなぎま す



---

## ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

---

トラブル	原因	解決方法
コンピュータが起動しない	ハードディスク ドライブが壊れている	ビープ音とコンピュータ前面のランプを確認します。考えられる原因については、「付録A POSTエラー メッセージ」を参照してください 詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
コンピュータがロックされた	使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	通常のWindowsのシャットダウン手順を実行してみます。実行できない場合は、コンピュータの電源が切れるまで4秒以上電源ボタンを押し続けます。コンピュータを起動しなおすには、電源ボタンをもう一度押します


---



## モニタに関するトラブルの解決方法

モニタにトラブルが生じたときには、モニタに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

### モニタに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
モニタ画面に何も表示されない	モニタの電源が入っていない(モニタ ランプが点灯していない)	モニタの電源を入れます(モニタ ランプが点灯することを確認します)
	モニタ ケーブルが正しく接続されていない	モニタと本体の間のケーブル、およびモニタとACコンセントの間のケーブルの接続を確認します
	画面表示を消すユーティリティがインストールされているか、または省電力モード(Energy Saver Mode)に入っている	どれかキーを押すかマウス ボタンをクリックし、パスワードが設定されている場合はパスワードを入力します
	システムROMの障害。システムがブート ブロックROM モードで稼動しています(ビープ音を8回鳴らして警告します)	ROMPaq ディスケットを使用してROMをリフレッシュします。詳しくは、『デスクトップ マネジメントについて』のブート ブロックROMの説明を参照してください
	固定同期モニタを使っているのに、選択した解像度で同調しない	選択した解像度と同じ水平走査速度でモニタに表示可能かどうか確認します
	コンピュータがスタンバイ モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します
 <b>注意：</b> スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。		
	モニタ ケーブルが間違ったコネクタに接続されている	コンピュータに、統合グラフィックス コネクタとAGPカード コネクタの両方が装備されている場合は、モニタ ケーブルをコンピュータ背面の拡張カード領域にあるAGPカード コネクタに接続します



## モニタに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
モニタ画面に何も表示されない （続き）	コンピュータのモニタ設定 にモニタが対応していない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータを再起動します。起動時の画面の右下隅に「Press F8」と表示されたら[F8]キーを押します</li> <li>2. キーボードの矢印キーを使用して[Enable VGA Mode]を選択し、[Enter]キーを押します</li> <li>3. Windowsの[コントロール パネル]で、[画面]アイコンをダブルクリックして[設定]タブを選択します</li> <li>4. スライダを使用して解像度を設定します</li> </ol>
電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅すると同時にビープ音が6回鳴り、その後2秒間休止する	プレビデオのグラフィックス エラー	<p>グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下のように操作します</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. グラフィックス カードを挿しなおしてシステムの電源を入れます</li> <li>2. グラフィックス カードを交換します</li> <li>3. システム ボードを交換します</li> </ol> <p>内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します</p>
省電力機能を有効にすると、モニタが正しく動作しない	省電力機能がないモニタで、 省電力機能が有効に設定されている	省電力機能を無効（Disable）に設定します
表示がぼやける	輝度とコントラストが正しく 調節されていない	モニタの輝度とコントラストを調節します
	ケーブルを正しく接続して いない	グラフィックス ケーブルの一方の端をモニタ コネクタに、もう一方の端をモニタに しっかり接続します
表示がぼやける、または必要な解 像度に設定できない	グラフィックス コントローラをアップグレードした際 に、正しいグラフィックス ドライバをインストールして いない	アップグレード キットに付属のビデオ ドライバをインストールします（アップグレード キットは一部のモデルに付属）
	モニタが設定された解像度 をサポートしていない	解像度を変更します



## モニタに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
画像が壊れたり、うねり、乱れ、ちらつきがある	モニタ ケーブルが正しく接続されていない。またはモニタが正しく調整されていない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. モニタ ケーブルを正しく接続します</li> <li>2. モニタを2つ接続している場合、またはすぐ近くに別のモニタがある場合は、電波障害を起こさないようにモニタを離します</li> <li>3. 蛍光灯やファンの位置がモニタに近すぎる可能性があります</li> </ol>
	モニタを消磁する必要がある	モニタを消磁します。手順については、モニタに付属の説明書を参照してください
CRTモニタの電源を入れたら、振動音またはガタガタという音がする	モニタを消磁するコイルが作動した	不具合ではありません。モニタの電源を入れたら消磁用のコイルが作動することは正常な状態です
CRTモニタの内部からカチッという音がする	モニタの内部で継電器が作動した	不具合ではありません。一部のモニタでは、電源のオン/オフ、スタンバイ モードの起動/終了、および解像度の変更を行ったときにカチッという音がします
フラット パネル モニタの内部から高ピッチの音がする	輝度またはコントラストの設定値が高すぎる	輝度またはコントラストの設定値を下げます
焦点がぼやける、線、ゴースト、または影が表示される、画面上を上下に移動する横線が表示される、薄い縦線が表示される、または画像を画面の中央に表示できない (アナログVGA 入力のフラット パネル モニタのみ)	フラット パネル モニタの内蔵デジタル変換回路がグラフィックス カードの出力の同期を正しく解釈できない可能性がある	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. モニタのオンスクリーン ディスプレイメニューで、モニタの[Auto-Adjustment] (自動調整) オプションを選択します</li> <li>2. [Clock] (クロック) および[Clock Phase] (クロック フェーズ) オンスクリーン ディスプレイ機能を手動で同期させます。同期を補助する SoftPaq をダウンロードするには、次のWebサイトにアクセスして該当するモニタを選択し、SP20930またはSP22333をダウンロードします <a href="http://www.hp.com/country/jp/jpn/support.html">www.hp.com/country/jp/jpn/support.html</a></li> </ol>
一部の記号が正しく表示されない	使用しているフォントではないその記号を表示できない	文字コード表を使用して該当する記号を選択します。[スタート]→[プログラム] (または[すべてのプログラム]) →[アクセサリ]→[システム ツール]→[文字コード表]の順に選択します。記号を文字コード表から文書にコピーできます



## オーディオに関するトラブルの解決方法

お使いのコンピュータにオーディオ機能が装備されており、オーディオやサウンドに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

### オーディオに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
スピーカまたはヘッドフォンから音が出ない	ソフトウェアで設定するスピーカのボリュームが低い	タスクバーの[スピーカ]（音量）アイコンをダブルクリックし、[ミュート]がオンになっていないことを確認してから、スライダを使用して音量を調節します
	外付けのスピーカがオフになっている	外付けのスピーカをオンにします
	外付けのスピーカが間違ったコネクタに接続されている	コンピュータ本体およびスピーカに付属の説明書を参照して正しい接続方法を確認します
	オーディオのケーブルが接続されていない	CD-ROM または DVD-ROM ドライブをオーディオ ケーブルでシステム ボードに接続します
	デジタルCDオーディオが無効に設定されている	以下の手順に従って、デジタルCDオーディオを有効に設定します <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [コントロール パネル]から[システム]を選択します</li> <li>2. [ハードウェア]タブで[デバイス マネージャ]ボタンをクリックします</li> <li>3. CD または DVD デバイスを右クリックして[プロパティ]を選択します</li> <li>4. [プロパティ]タブで、[このCD-ROM デバイスでデジタル音楽CDを使用可能にする]がオンになっていることを確認します</li> </ol>
	ラインアウト コネクタに接続しているヘッドフォンまたはデバイスが消音（ミュート）されている	ヘッドフォンまたは外部スピーカの電源を入れるか、ラインアウト コネクタとの接続を取り外します



## オーディオに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
スピーカまたはヘッドフォンから音がでない（続き）	音量が消音（ミュート）されている	<ol style="list-style-type: none"> <li>[コントロール パネル]から、[サウンド、音声、およびオーディオ デバイス]→[サウンドとオーディオ デバイス]の順に選択します または [コントロール パネル]から、[サウンドとマルチメディア]→[オーディオ]タブ→[音の再生]項目の[音量]ボタンの順に選択します</li> <li>[ミュート]チェック ボックスをクリックしてオフにします</li> </ol>
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します



注意：スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。

スピーカまたはヘッドフォンから雑音が聞こえる、または何も聞こえない	コンピュータが適切なスピーカ/ヘッドフォンの種類または出力を検出できない可能性がある。または、アナログ/デジタルの自動認識機能が作動していない	<ol style="list-style-type: none"> <li>ステレオ コネクタ付きのデジタル スピーカを使用中に、システムが自動的にデジタル方式に切り換わるようにしたい場合は、自動認識機能が正しく作動するように、ステレオ/モノラル アダプタを使用します</li> <li>ステレオ/モノラル アダプタが使用できない場合は、マルチメディア デバイスのプロパティを使用して、手動でオーディオ信号をアナログからデジタルに切り換えます</li> <li>ヘッドフォンにモノラル アダプタが付いている場合は、マルチメディア デバイスのプロパティを使用して、システムをアナログ出力に切り換えます</li> </ol> <p>オーディオ出力モードを変更する方法について詳しくは、「付録D アナログ/デジタル オーディオ出力の設定」を参照してください</p>
-----------------------------------	---	--



出力モードをデジタルに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはアナログ モードに戻すまで、内蔵スピーカと外部アナログ スピーカはオーディオを出力しません。

出力モードをアナログに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはデジタル モードに戻すまで、外部デジタル スピーカは機能しません。

詳しくは、「付録D アナログ/デジタル オーディオ出力の設定」を参照してください。



---

## オーディオに関するトラブルの解決方法（続き）

---

トラブル	原因	解決方法
音が途切れる	起動している他のアプリケーションによってプロセッサリソースが使用されている	プロセッサに負荷がかかるアプリケーションをすべて終了します
オーディオの録音中にコンピュータがロックされる	ハードディスクに十分な空き領域がない	録音する前に、ハードディスクに十分な空き領域があることを確認します。オーディオファイルを圧縮形式で録音することもできます

---



## プリンタに関するトラブルの解決方法

プリンタにトラブルが生じたときには、プリンタに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

### プリンタに関するトラブルの解決方法


トラブル	原因	解決方法
プリンタから印字されない	プリンタの電源が入っていないか、オンラインの状態になっていない	プリンタの電源を入れ、オンラインにします
	実行中のアプリケーションに合ったプリンタドライバがインストールされていない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. アプリケーションに合ったプリンタドライバをインストールします</li> <li>2. MS-DOSコマンド <b>DIR C:¥&gt;[プリンタ ポート]</b> ([プリンタ ポート]にはお使いのプリンタのアドレスを指定してください)を実行して印字してみます プリンタが動作するようであれば、プリンタドライバをロードしなおします</li> </ol>
	ネットワーク上でのプリンタの場合、プリンタをネットワークに接続していない	プリンタをネットワークに正しく接続します
プリンタの電源が入らない	プリンタが故障している	プリンタのセルフテストを実行します
	電源コードが正しく接続されていない	電源コードとACコンセントをチェックし、電源コードを接続しなおします
文字化けして印字される	実行中のアプリケーションに合ったプリンタドライバがインストールされていない	アプリケーションに合ったプリンタドライバをインストールします
	プリンタ ケーブルが正しく接続されていない	プリンタ ケーブルを接続しなおします
	プリンタのメモリに負荷がかかった	プリンタの電源を切ってから、電源を入れなおします
プリンタのオンラインのランプが消えた	プリンタが用紙切れになった	用紙トレイに紙を補充し、オンラインにします



## キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法


キーボードまたはマウスにトラブルが生じたときには、キーボードまたはマウスに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

### キーボードに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
キーボードからのコマンドおよび入力がコンピュータで認識されない	キーボード コネクタが正しく接続されていない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Windowsデスクトップで、[スタート]をクリックします</li> <li>2. [シャットダウン]をクリックします。 [Windowsのシャットダウン]ダイアログ ボックスが表示されます</li> <li>3. [シャットダウン]を選択します</li> <li>4. シャットダウンが完了したら、キーボード コネクタをコンピュータの背面に接続しなおしてからコンピュータを再起動します</li> </ol>
	使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	マウスを使ってコンピュータをシャットダウンしてから再起動します
	キーボードを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します
 <b>注意：</b> スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。		
テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない	数字入力モードになっている	<b>[Num Lock]</b> キーを押します。Num Lockランプが消えている時に、テンキーを矢印キーとして使用できます。 <b>[Num Lock]</b> キーはコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで無効 (または有効) に設定できます



## マウスに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
マウスが手の動きに反応しないか、動きが緩慢である	マウスコネクタが、コンピュータの背面に正しく接続されていない	<p>キーボードを使用してコンピュータをシャットダウンします</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>[Ctrl]</b> キーと <b>[Esc]</b> キーを同時に押すか、Windowsロゴ キーを押して、[スタート] メニューを表示します</li> <li>2. 上下矢印キーを使って[シャットダウン] を選択し、<b>[Enter]</b> キーを押します</li> <li>3. 上下矢印キーを使って [ 電源を切れる状態にする]、[シャットダウン]、または[電源を切る]を選択し、<b>[Enter]</b> キーを押します</li> <li>4. シャットダウンが完了したら、マウスコネクタをコンピュータの背面（またはキーボード）に接続してからコンピュータを再起動します</li> </ol>
	使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	キーボードを使ってコンピュータをシャットダウンしてから再起動します
	マウスを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します
 注意：スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。		
マウスが垂直方向または水平方向にしか動かない、または動きがぎこちない	マウスのローラー ボールが汚れている	マウスの底面のローラー ボール カバーを取り外し、市販のマウス クリーニング キットでボールを清掃します



## ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

ディスクドライブを増設するなど、新しいハードウェアを取り付ける場合、コンピュータを再設定しなければならないことがあります。プラグアンドプレイ対応の装置を取り付けた場合、Windows 2000およびWindows XPは自動的に装置を認識しコンピュータを再設定します。プラグアンドプレイに対応していない装置を取り付けた場合は、新しいハードウェアの取り付けが完了した後でコンピュータを再設定する必要があります。Windows 2000の場合は[コントロール パネル]の[ハードウェアの追加と削除]アイコンを選択（Windows XPの場合は[コントロール パネル]をクラシック表示に切り替えて[ハードウェアの追加]ウィザードを使用）し、画面の指示に従って操作してください。

### ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
取り付けたハードウェアが認識されない	デバイスが正しく取り付けられていないか、接続されていない	デバイスが正しく取り付けられ、確実に接続されていること、およびコネクタ内でピンが折れ曲がっていないことを確認します
	取り付けたハードウェアのケーブルが正しく接続されていないか、電源コードが外れている	すべてのケーブルと電源コードを正しく接続します
	取り付けた外部装置の電源が入っていない	本体の電源を切ってから、外部装置の電源を入れ、次に本体の電源を再度入れます
	コンピュータのコンフィギュレーションを変更するよう促すメッセージが表示されたが、実行しなかった	コンピュータを再起動し、画面の指示に従ってコンフィギュレーションを変更します
	プラグ アンド プレイ対応ボードを追加した際にデフォルトのコンフィギュレーションが他の装置と競合したため、自動的に設定されなかった	Windows 2000またはWindows XPの[デバイス マネージャ]を使用して、ボードの自動設定の選択を解除し、リソースの競合を発生させない基本コンフィギュレーションを選択します。または、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用して、リソースの競合の原因となっている装置を設定しなおしたり、無効に設定したりすることもできます



## ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法（続き）


トラブル	原因	解決方法
コンピュータが起動しない	アップグレード時に正しいメモリ モジュールが使用されなかった。または、メモリ モジュールが正しい場所に取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. システムに付属のマニュアルを参照して、正しいメモリ モジュールを使用していること、および正しく取り付けられていることを確認します</li> <li>2. ビープ音とキーボードのランプを確認します。考えられる原因については、「付録A POSTエラー メッセージ」を参照してください</li> <li>3. 問題が解決しない場合は、サポート窓口にお問い合わせください</li> </ol>
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅すると同時にビープ音が5回鳴り、その後2秒間休止する	メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます</li> <li>2. DIMMを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します</li> <li>3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します</li> <li>4. システム ボードを交換します</li> </ol>
電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅すると同時にビープ音が6回鳴り、その後2秒間休止する	ビデオ カードが正しく挿入されていないか、ビデオ カードまたはシステム ボードに障害がある	<p>グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下のように操作します</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. グラフィックス カードを挿入しなおしてシステムの電源を入れます</li> <li>2. グラフィックス カードを交換します</li> <li>3. システム ボードを交換します</li> </ol> <p>内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します</p>



## ネットワークに関するトラブルの解決方法

ネットワークにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

### ネットワークに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
Wake-on-LAN 機能が動作しない	Wake-on-LAN 機能が有効に設定されていない	ネットワーク制御アプリケーションを使って、Wake-on-LAN機能を有効に設定します。詳しくは、『デスクトップ マネジメントについて』を参照してください
ネットワーク ドライバがネットワーク コントローラを認識しない	ネットワーク コントローラが有効に設定されていない	ネットワークに接続します。または、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティか、Windows 2000またはWindows XP で[コントロール パネル]の[ネットワークとダイヤルアップ接続]または[ネットワークとインターネット接続]を起動して、ネットワーク コントローラを有効にします
	ネットワーク ドライバが正しくない	ネットワーク コントローラに付属の説明書を参照して正しいドライバを確認するか、ネットワーク コントローラの製造元の Webサイトなどから最新版のドライバを入手してインストールします
ネットワーク接続状態ランプが点灯または点滅しない	正常なネットワーク回線を検出できない	ネットワーク ケーブル（および変換アダプタ）を正しく接続します
 ネットワーク通信中は、ネットワーク状態ランプが点滅します	ネットワーク コントローラが正しく設定されていない	ネットワーク制御アプリケーションを使って、コントローラの動作を確認します。詳しくは、『ネットワーク通信の使い方』を参照してください
	ネットワーク ドライバが正しくロードされていない	ネットワーク ドライバをインストールしなおします。詳しくは、『ネットワーク通信の使い方』を参照してください
	オートセンス機能が正常に動作していない	オートセンス機能が有効になっている場合は、オートセンス機能を無効に設定し、適切な通信モードに設定します。オートセンス機能が無効に設定されている場合は、オートセンス機能を有効にします。詳しくは、『ネットワーク通信の使い方』を参照してください



## ネットワークに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
拡張ボードを取り付けると、ネットワークコントローラが動かなくなる	ネットワークコントローラの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティの[カスタム] (Advanced) メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します
	ネットワークドライバがない	拡張ボード用のドライバのインストール時に、誤ってネットワークドライバを消していないか確認します
	取り付けられた拡張ボードがネットワークカード (NIC) で、内蔵NICと競合する	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティの[カスタム]メニューで、拡張ボードのリソース設定を変更します
明確な原因がないのに、ネットワークコントローラが動かなくなる	ネットワークドライバが破損している	本体に添付されているCDからネットワークドライバを再インストールします。最新版のドライバは、弊社のインターネットWebサイト ( <a href="http://www.hp.com/country/jp/jpn/support.html">http://www.hp.com/country/jp/jpn/support.html</a> ) で随時公開しています
	ケーブルがしっかり接続されていない	ケーブルの一方の端をネットワークコネクタに、もう一方の端を正しい機器にしっかりと接続します
	ネットワークコントローラに欠陥がある	修理受付窓口へご連絡ください
新しいネットワークカードが起動しない	新しいネットワークカードが故障しているか、業界標準の仕様を満たしていない	正常に動作する、業界標準のNICを挿入するか、起動順序を変えて別のソースから起動します
リモートシステムインストール時にネットワークサーバに接続できない	ネットワークコントローラの構成が正しく設定されていない	ネットワークへの接続状況を確認します。DHCPサーバに接続されており、リモートシステムインストールサーバにお使いのNIC用のNICドライバが含まれていることを確認します
コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティが書き込みのないEPROMを検出した	書き込みのないEPROMがある	修理受付窓口へご連絡ください




## メモリに関するトラブルの解決方法

メモリに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。



**注意：**ECCメモリをサポートするシステムの場合は、ECCメモリと非ECCメモリを混在させないでください。2種類のメモリを混在させると、オペレーティング システムが起動しません。

### メモリに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
メモリの増設後、コンピュータが起動しない、または、コンピュータが正常に動作しない	メモリ モジュールの種類や動作速度などの仕様が適切でない。または、新しいメモリ モジュールが正しく装着されていない	お使いのコンピュータに対応する業界標準のメモリ モジュールに交換します  一部のモデルのコンピュータでは、ECCメモリと非ECCメモリを混在させないでください
「Out of Memory」というメッセージが表示された	メモリが正しく設定されていない	以下の操作でメモリの操作を確認します Windows 2000 の場合：[コントロール パネル]→[システム]アイコン→[詳細]タブ→[パフォーマンス オプション]ボタンの順に選択します Windows XP の場合：[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[システム]→[詳細設定]タブ→[パフォーマンス]領域の[設定]ボタンの順に選択します
	アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに付属のマニュアルを参照して、必要なメモリ容量を調べ、必要な容量を確保します
POST（電源投入時のセルフ テスト）で表示されるメモリ容量が正しくない	メモリ モジュールが正しく取り付けられていない	メモリ モジュールが正しく取り付けられ、適切なモジュールが使用されていることを確認します  4GBシステムの場合、実際のメモリ容量より若干少ない容量が表示されます
操作中にメモリ不足のエラーが発生した	メモリ常駐プログラム（TSR）の数が多過ぎる	不必要なメモリ常駐プログラム（TSR）を終了します
	アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに必要なメモリ容量を確認し、必要な容量を確保します



## メモリに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅すると同時にピープ音が5回鳴り、その後2秒間休止する	メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます</li> <li>2. DIMMを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します</li> <li>3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します</li> <li>4. システム ボードを交換します</li> </ol>

## プロセッサに関するトラブルの解決方法

プロセッサに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

## プロセッサに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
十分なパフォーマンスが得られない	プロセッサが高温に達している	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ周辺の通気が妨げられていないことを確認します</li> <li>2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合にのみ動作するファンもあります）</li> <li>3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します</li> </ol>
電源ランプが赤色に点灯したままになる または 電源ランプが1秒間隔で3回赤色に点滅した後に、2秒間休止する	プロセッサが正しく取り付けられていない、または取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. プロセッサが取り付けられているか確認します</li> <li>2. プロセッサを取り付けなおします</li> </ol>



## CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法

CDおよびDVDドライブにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

### CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
コンピュータがCDまたはDVDドライブから起動しない	CDまたはDVDから起動しないようにコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、起動可能ドライブの起動順序を設定します。リムーバブル メディアからの起動を有効に設定して、起動順序を確認します
	起動できないCDがドライブ内にある	起動できるCDをドライブに挿入してみます
CDまたはDVDドライブが検出されず、ドライブがロードされない	CDドライブを正しく接続していない。SCSIドライブの場合は、接続が正しくないか、ターミネーションが正しくない	『ハードウェア リファレンス ガイド』および別途購入した場合はCDまたはDVDドライブに付属の説明書を参照してください
DVDドライブで映像が再生されない	映像がお使いの地域の規格外の可能性がある	DVDドライブに付属の説明書を参照してください
	デコーダ ソフトウェアがインストールされていない	デコーダ ソフトウェアをインストールしてください
メディアを取り出せない (トレイ式のドライブ)	メディアがドライブに正しく挿入されなかった	コンピュータの電源を切り、細い金属製の棒を非常用取り出しホールに差し込んで強く押します。トレイをゆっくり完全に引き出して、メディアを取り出します
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM、DVD-R/RWドライブがディスクを読み取れない、または起動に時間がかかる	メディアが裏返しになっている	メディアのラベル面を上にして挿入しなおします
	再生するメディアの種類 (オーディオ、ビデオなど) を判別する必要があるため、DVD-ROMドライブの起動に時間がかかる	再生するメディアの種類が判別されるまで30秒間以上待機します。ディスクが起動されない場合は、他の解決方法を参照してください
	メディアが汚れている	市販のCDクリーニング キットで、メディアを掃除します



## CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM、DVD-R/RWドライブがディスクを読み取れない、または起動に時間がかかる（続き）	システムがCDまたはDVDドライブを検出できない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. デバイスマネージャを使用して、目的のデバイスをアンインストールします</li> <li>2. コンピュータを再起動し、システムがCDまたはDVDドライブを検出するかどうかを確認します</li> </ol>
オーディオCDの録音が困難または不可能である	メディアの種類が間違っているか低品質である	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 低速で録音してみます</li> <li>2. ドライブに対して正しいメディアを使用していることを確認します</li> <li>3. 別の種類のメディアを使用してみます。メディアの品質は、メーカーによって大幅に異なります</li> </ol>

## DiskOnKeyに関するトラブルの解決方法

DiskOnKeyに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

### DiskOnKeyに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
Windows XPで、DiskOnKeyがドライブ名として認識されない	最後の物理ドライブの次にあたるドライブ名は使用できない	Windows XPでDiskOnKeyのデフォルトのドライブ名を変更します
起動可能なDiskOnKeyを作った後で、コンピュータがDOSから起動する	DiskOnKeyが起動可能である	オペレーティングシステムが起動してからDiskOnKeyをインストールします



## インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

インターネット アクセスに関するトラブルが発生した場合は、インターネット サービス プロバイダ (ISP) に問い合わせるか、または以下の解決方法を参照してください。

### インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
インターネットに接続できない	インターネット サービス プロバイダ (ISP) のアカウントが正しく設定されていない	インターネットの設定を確認するか、ISPに問い合わせます
	モデムが正しくセットアップされていない	モデムを接続しなおします。クイック セットアップ ガイドを参照して、正しく接続されていることを確認します
	Web ブラウザが正しくセットアップされていない	Web ブラウザがインストールされており、ISP へのセットアップが完了していることを確認します
	ケーブル/DSL モデムが接続されていない	ケーブル/DSL モデムを接続します。ケーブル/DSL モデムの前面の電源ランプが点灯します
	ケーブル/DSL サービスが使用できない、または悪天候のため中断している	後でインターネットに接続しなおすか、ISPに問い合わせます (ケーブル/DSL サービスに接続すると、ケーブル/DSL モデムの前面のケーブル ランプが点灯します)
	カテゴリ 5 の 10/100 ケーブルが接続されていない	カテゴリ 5 の 10/100 ケーブルで、ケーブル モデムをコンピュータの RJ-45 コネクタに接続します (正しく接続されると、ケーブル/DSL モデムの前面の PC ランプが点灯します)
	IP アドレスが正しく構成されていない	ISP に正しい IP アドレスを問い合わせます



## インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
インターネットに接続できない (続き)	Cookieが壊れている (「Cookie」はWebサーバがWebブラウザに一時的に格納する情報です。Webサーバが後で取得する特定の情報をWebブラウザに記憶させるときに役立ちます)	Windows 2000の場合 : 1. [スタート]→[設定]→[コントロール パネル]の順に選択します 2. [インターネット オプション] をダブルクリックします 3. [全般]タブで、[Cookieの削除]ボタンをクリックします Windows XPの場合 : 1. [スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します 2. [ネットワークとインターネット接続]→[インターネット オプション]の順に選択します 3. [全般]タブで、[Cookieの削除]ボタンをクリックします
インターネット プログラムを自動的に起動できない	プログラムによっては、起動する前にISPにログオンする必要がある	ISPにログオンしてから、目的のプログラムを起動します



## インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
インターネットでのWebサイトのダウンロードに時間がかかる	モデムが正しくセットアップされていない	<p>モデム速度およびCOMポートが正しく選択されているか確認します</p> <p>Windows 2000の場合：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [スタート]→[設定]→[コントロール パネル]の順に選択します</li> <li>2. [システム]をダブルクリックします</li> <li>3. [ハードウェア]タブをクリックします</li> <li>4. [デバイス マネージャ]領域にある[デバイス マネージャ]ボタンをクリックします</li> <li>5. [ポート（COMとLPT）]をダブルクリックします</li> <li>6. モデムが使用しているCOMポートを右クリックして、[プロパティ]をクリックします</li> <li>7. [デバイスの状態]領域で、モデムが正しく動作しているか確認します</li> <li>8. [デバイスの使用状況]領域で、モデムが有効に設定されているか確認します</li> <li>9. 他にも問題がある場合は、[トラブルシューティング]ボタンをクリックし、画面の指示に従って操作します</li> </ol>



## インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
インターネットでのWebサイトのダウンロードに時間がかかる（続き）	モデムが正しくセットアップされていない（続き）	<p>モデム速度およびCOMポートが正しく選択されているか確認します（続き）</p> <p>Windows XPの場合：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します</li> <li>2. [パフォーマンスとメンテナンス]→[システム]の順に選択します</li> <li>3. [ハードウェア]タブをクリックします</li> <li>4. [デバイス マネージャ]領域にある[デバイス マネージャ]ボタンをクリックします</li> <li>5. [ポート（COMとLPT）]をダブルクリックします</li> <li>6. モデムが使用しているCOMポートを右クリックして、[プロパティ]をクリックします</li> <li>7. [デバイスの状態]領域で、モデムが正しく動作しているか確認します</li> <li>8. [デバイスの使用状況]領域で、モデムが有効に設定されているか確認します</li> <li>9. 他にも問題がある場合は、[トラブルシューティング]ボタンをクリックし、画面の指示に従って操作します</li> </ol>



## ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

ソフトウェアのトラブルは多くの場合、以下のようなことが原因で発生します。

- アプリケーションが正しくインストールまたは設定されていない。
- アプリケーションを実行するための十分なメモリの空き容量がない。
- アプリケーション間でリソースの競合が発生している。
- 必要なデバイス ドライバがインストールされていない。
- 出荷時とは異なるオペレーティング システムをインストールしている場合に、そのシステムがお使いのシステムでサポートされていない。

必要に応じて[Configuration Record]ユーティリティを実行し、トラブルの原因となっている可能性のあるソフトウェアの変更点を確認します。詳しくは、Documentation Library CDに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』を参照してください。

ソフトウェアに関するトラブルが発生した場合は、以下の表にある解決方法を参照してください。

### ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
コンピュータが起動しない	システム ファイルが壊れている	ビープ音とキーボードのLEDを確認します。考えられる原因については、「付録A POSTエラー メッセージ」を参照してください 詳細については、リストア キットを参照するか、またはサポート窓口にお問い合わせください
「Illegal Operation has Occurred」というエラー メッセージが表示される	使用中のソフトウェアが、お使いのバージョンのWindowsでマイクロソフトの認可を得ていない	ソフトウェアがお使いのバージョンのWindowsでマイクロソフトの認可を得ているかどうかを確認します（詳しくは、ソフトウェアのパッケージを参照してください）
	コンフィギュレーション ファイルが壊れている	可能な場合は、データをすべて保存し、プログラムをすべて終了してからコンピュータを再起動します



## カスタマ サポートのご利用について

コンピュータにトラブルが生じた場合は、弊社製品販売店またはサポート窓口にお問い合わせください。詳しくは、サポートに関する文書を参照してください。



---

保守などのためにコンピュータ本体をお預けになる際には、セットアップパスワード (Setup Password) や電源投入時パスワード (Power-On Password) などのパスワードを消去しておいてください。

---



---

## POSTエラー メッセージ

この付録では、POST（電源投入時のセルフテスト）実行中またはコンピュータの起動時に表示されるエラー コード、エラーメッセージ、およびさまざまなインジケータ ランプや音声コードについてまとめます。POSTの実行中または本体の再起動後にエラー メッセージが表示された場合は、以下のように対処してください。

POSTメッセージが無効になっていると、POST実行中のシステム メッセージ（メモリ カウント、製品名、エラーではないテキスト メッセージなど）が画面に表示されません。POSTエラーが発生した場合はエラー メッセージが表示されます。POSTメッセージが有効になっていると、POST中のすべてのメッセージが画面に表示されるので、コンピュータの起動処理に多少時間がかかります。POST実行中にPOSTメッセージを無効から有効に手動で切り替えるには、**[F10]**キーおよび**[F12]**キー以外のキーを押してください。POSTメッセージの有効/無効の設定を変更するには、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ (Computer Setup (F10) Utilities) を使用します。

コンピュータがオペレーティング システムをロードする時間と、システムをテストする範囲は、選択するPOST Modeによって異なります。

クイック ブート (QuickBoot) を設定すると短時間で起動することができますが、すべてのシステム レベルのテストを実行するわけではなく、メモリ テストなどは実行されません。フル ブート (FullBoot) を設定するとすべてのROMベースのシステム テストを実行するので、完了するまでに時間がかかります。



[x日毎にフル ブート] (Full Boot Every x days) を設定すると1～30日に1回、定期的にフル ブートを実行することができます。このスケジュールを設定するには、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使って、再設定してください。



コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティについて詳しくは、Documentation Library CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

## POST時の数値コードおよびテキスト メッセージ

ここでは、数値コードが関連付けられているPOSTエラーについて説明します。また、POSTの実行中に表示されるテキスト メッセージについても説明します。



POSTテキスト メッセージが表示されると、ビープ音が1回鳴ります。

### 数値コードおよびテキスト メッセージ

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
101-Option ROM Error	システムROMまたは拡張ボードのオプションROMのチェックサム	不具合のあるROMを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
102-System Board Failure	DMAまたはタイマの障害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CMOSメモリをクリアします（「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照）</li> <li>2. 拡張カードを取り外します</li> <li>3. 必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</li> </ol>
103-System Board Failure	DMAまたはタイマの障害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CMOSメモリをクリアします（「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照）</li> <li>2. 拡張カードを取り外します</li> <li>3. 必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</li> </ol>



## 数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
150-SafePost Active	PCI拡張カードから応答がない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータを再起動します</li> <li>2. SafePostを無効にします</li> <li>3. 拡張カードが応答しない場合は、拡張カードを交換します</li> </ol>
162-System Options Not Set	コンピュータの設定（コンフィギュレーション）が不適切 RTC（リアル タイム クロック）用バッテリーが寿命に達している	<p>コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行します</p> <p>Windows 2000またはWindows XPの[コントロール パネル]にあるユーティリティを使って時刻と日付を設定しなします。問題が解決しない場合は、RTC用バッテリーを交換します。新しいバッテリーの装着方法について詳しくは、『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください</p>
163-Time & Date Not Set	<p>コンフィギュレーション メモリの日付と時刻が無効 RTC（リアル タイム クロック）用バッテリーが寿命に達している</p> <p>CMOS ジャンパが正しく取り付けられていない</p>	<p>Windows 2000またはWindows XPの[コントロール パネル]にあるユーティリティを使って時刻と日付を設定します。問題が解決しない場合は、RTC用バッテリーを交換します。新しいバッテリーの装着方法について詳しくは、『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください</p> <p>CMOS ジャンパ正しく取り付けられていることを確認します</p>
164-Memory Size Error	メモリに関するコンピュータの設定（コンフィギュレーション）が不適切	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します</li> <li>2. メモリ モジュールが装着されている場合は、正しく装着されていることを確認します</li> <li>3. 他社製のメモリを追加している場合は、HP製のメモリだけを使ってテストします</li> <li>4. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します</li> </ol>
183-Invalid Processor Jumper Setting	システム ボードのジャンパが正しく設定されていない	システム ボードのジャンパを正しく設定しなとして、プロセッサとバスの速度に合わせます（一部のモデルのみ）



## 数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
201-Memory Error	システム メモリの障害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します</li> <li>2. メモリ モジュールが正しく装着されていることを確認します</li> <li>3. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します</li> <li>4. メモリ モジュールを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します</li> <li>5. 必要であれば、故障したメモリ モジュールを交換します</li> <li>6. 必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</li> </ol>
202-Memory Type Mismatch	メモリ モジュールの間に互換性がない	互換性のあるメモリ モジュールに交換します
207-ECC Corrected Single Bit Errors in Memory Module Socket(s) y, y, ...	シングル ビットECCエラー	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します</li> <li>2. 別のメモリ ソケットを使用してみます</li> <li>3. 問題が解決しない場合は、メモリ モジュールを交換します</li> </ol>
212-Failed Processor	プロセッサを初期化できない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. プロセッサをソケットに取り付けなおします</li> <li>2. プロセッサが応答しない場合は、プロセッサを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</li> </ol>
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ...	エラー メッセージに示されたメモリ ソケットに装着されているメモリ モジュールに重要なSPD情報が設定されていない。またはメモリ モジュールがチップセットに対応していない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します</li> <li>2. 別のメモリ ソケットを使用してみます</li> <li>3. SPD準拠のメモリ モジュールを交換します</li> </ol>
214-Memory Device Failure. Error code: XX, Memory Module Socket(s): XX	表示されたソケットに装着されているメモリ デバイスで特定のエラーが発生した	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します</li> <li>2. 別のメモリ ソケットを使用してみます</li> <li>3. 問題が解決しない場合は、メモリ モジュールを交換します</li> </ol>



## 数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
301-Keyboard Error	キーボードの障害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします</li> <li>2. コネクタが曲がっていないか、またはピンがなくなっていないかを確認します</li> <li>3. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します</li> <li>4. 必要であれば、キーボードを交換します</li> </ol>
303-Keyboard Controller Error	I/O キーボード コントローラの障害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします</li> <li>2. 必要であれば、システム ボードを交換します</li> </ol>
304-Keyboard or System Unit Error	キーボードの障害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします</li> <li>2. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します</li> <li>3. 必要であれば、キーボードを交換します</li> <li>4. 必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</li> </ol>
401-Parallel Port 1 Address Assignment Conflict	IRQ アドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	IRQを設定しなおします
402-Parallel Port 2 Address Assignment Conflict	IRQ アドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	IRQを設定しなおします
403-Parallel Port 3 Address Conflict Detected	IRQ アドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	IRQを設定しなおします
404-Parallel Port Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共にパラレル ポート X に割り当てられている	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. すべてのパラレル ポート拡張カードを取り外します</li> <li>2. CMOSメモリをクリアします（「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照）</li> <li>3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行します</li> </ol>
410-Audio Interrupt Conflict	IRQ アドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	IRQを設定しなおします
411-Network Interface Card Interrupt Conflict	IRQ アドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	IRQを設定しなおします



## 数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
501-Display Adapter Failure	グラフィックス コントローラの障害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 必要であれば、グラフィックス カードを挿入しなおします</li> <li>2. CMOSメモリをクリアします（「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照）</li> <li>3. モニタが接続されていて、電源が入っていることを確認します</li> <li>4. 必要であれば、グラフィックス コントローラを交換します</li> </ol>
510-Splash Screen Image Corrupted	スプラッシュ スクリーン イメージのエラー	最新のRomPaqをインストールします
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected	CPU ファンが接続されていないか、障害がある	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CPUファンを接続しなおします</li> <li>2. 必要であれば、CPUファンを交換します</li> </ol>
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected	シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンが接続されていないか、障害がある	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンを接続しなおします</li> <li>2. 必要であれば、シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンを交換します</li> </ol>
514-CPU or Chassis Fan not Detected	CPUファンまたはシャーシファンが接続されていないか、障害がある	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CPUファンまたはシャーシ ファンを接続しなおします</li> <li>2. 必要であれば、CPUファンまたはシャーシ ファンを交換します</li> </ol>
601-Diskette Controller Error	ディスケット ドライブ コントローラの障害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します</li> <li>2. ケーブルの接続を確認し、必要であれば交換します</li> <li>3. CMOSメモリをクリアします（「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照）</li> <li>4. 必要であれば、ディスケット ドライブを交換します</li> <li>5. 必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</li> </ol>
602-Diskette Boot Record Error	Aドライブのディスケットが起動できない	ディスケットを交換します



## 数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
605-Diskette Drive Type Error	コンフィギュレーション メモリの内容とディスクETT ドライブの種類が一致しない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します</li> <li>2. 他のディスクETT ドライブ (テープ ドライブ) を取り外します</li> <li>3. CMOSメモリをクリアします (「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照)</li> </ol>
610-External Storage Device Failure	外付テープ ドライブが接続されていない	テープ ドライブを接続するか、 <b>[F1]</b> キーを押して、テープ ドライブなしの設定にします
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict	ディスクETT ドライブに関するコンフィギュレーションが不適切	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します
612-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict	ディスクETT ドライブに関するコンフィギュレーションが不適切	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します</li> <li>2. 拡張カードを取り外します</li> <li>3. CMOSメモリをクリアします (「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照)</li> </ol>
660-Display cache is detected unreliable	内蔵グラフィックス コントローラ ディスプレイ キャッシュが正しく動作せず、無効になる	必要であれば、システム ボードを交換します (修理受付窓口へご連絡ください)
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup	前回システムを起動した後にコンピュータのカバーを取り外した	不具合ではありません
914-Hood Lock Coil is not Connected	スマート カバー ロック (Smart Cover Lock) メカニズムがないか、接続されていない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. フード ロック メカニズムを接続しなおすか、交換します</li> <li>2. フード ロック メカニズムのケーブルを接続しなおすか、交換します</li> </ol>
916-Thermal Sensor from Processor Heatsink is not Connected	プロセッサ ヒートシンクのケーブルがシステム ボードに接続されていない	プロセッサ ヒートシンクのケーブルをシステム ボードに接続しなおすか、交換します
917-Expansion Riser not Detected	ライザ ボードが正しく挿入されていないか、取り付けられていない	ライザ ボードを取り付けるか、挿入しなおして、正しく接続します



## 数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
919-Front Panel, Multi-Port, and/or Multi-Bay Riser(s) not Detected. Unplug Machine and Install Riser(s).	ライザ カードが取り外されたか、正しく挿入されていない	ライザ カードを挿入しなおします
1151-Serial Port A Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共にCOM1ポートに割り当てられている	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. シリアル ポートの拡張カードを取り外します</li> <li>2. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照)</li> <li>3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ ( F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します</li> </ol>
1152-Serial Port B Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共にCOM2ポートに割り当てられている	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. シリアル ポートの拡張カードを取り外します</li> <li>2. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照)</li> <li>3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ ( F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します</li> </ol>
1155-Serial Port Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが同じIRQに割り当てられている	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. シリアル ポートの拡張カードを取り外します</li> <li>2. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照)</li> <li>3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ ( F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します</li> </ol>
1201-System Audio Address Conflict Detected	オーディオ デバイスのIRQ アドレスが他のデバイスと競合している	IRQを設定しなおします
1202-MIDI Port Address Conflict Detected	MIDI デバイスのIRQ アドレスが他のデバイスと競合している	IRQを設定しなおします
1203-Game Port Address Conflict Detected	ゲーム用デバイスのIRQ アドレスが他のデバイスと競合している	IRQを設定しなおします



## 数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure	ハードディスク ドライブの障害（一部のハードディスク ドライブには間違ったエラーメッセージを修正するファームウェアのパッチがあります）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. エラー メッセージが正しいか確認してください ドライブ保護システム（DPS）テストを実行します（可能な場合）</li> <li>2. 必要であれば、ファームウェアのパッチを利用します</li> <li>3. ハードディスクドライブのデータのバックアップを作成した後、ハードディスク ドライブを交換します</li> </ol>
1782-Disk Controller Failure	ハードディスク ドライブの回路エラー	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行します</li> <li>2. CMOSメモリをクリアします（「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照）</li> <li>3. ケーブルやジャンパの設定を確認します</li> <li>4. ハードディスク ドライブの診断プログラムを実行します</li> <li>5. 増設ドライブの接続を外します</li> <li>6. 利用できる場合は、Drive Protection System（ドライブ保護システム）テストまたはIDE DPSセルフテストを実行します</li> <li>7. 必要であれば、ハードディスク ドライブを交換します</li> <li>8. 必要であれば、システム ボードを交換します</li> </ol>
1800-Temperature Alert	コンピュータ内部の設定温度が限界値を超えた	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータの通気口がふさがれていないこと、およびプロセッサの冷却用ファンが稼働していることを確認します</li> <li>2. プロセッサの処理速度の設定を確認します</li> <li>3. 必要であれば、プロセッサを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</li> <li>4. 必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</li> </ol>
1801-Microcode Patch Error	ROM BIOS がプロセッサをサポートしていない	ROM BIOS を適切なバージョンにアップグレードします
1998-Master Boot Record has been Lost.	以前保存したMBRのコピーが壊れている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して、現在ブート可能なディスクのMBRを保存します



## 数値コードおよびテキスト メッセージ（続き）

コード / メッセージ	考えられる原因	対処
1999-Master Boot Record has Changed.	現在の MBR が以前保存した MBRのコピーと一致しない	注意して取り扱ってください。MBRが、ディスク マネージャ、fdisk、フォーマットなどの通常のディスク メンテナンス作業によって更新された可能性があります。このような状況で以前保存したMBRを交換すると、データが消失するおそれがあります。間違ってMBRを変更したり、ウィルスなどが原因の望ましくない変更の場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して、以前保存したMBRのコピーを復元します。そうでない場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して、MBRセキュリティを無効にするか、現在のブート可能なディスクのMBRを保存します
2000-Master Boot Record Hard Drive has Changed.	現在のブート可能なハードディスク ドライブが、MBRセキュリティが有効にされた時に存在したドライブと異なる	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して、MBRセキュリティを無効にするか、現在のブート可能なディスクのMBRを保存します
Invalid Electronic Serial Number.	シリアル番号が不正	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティのフィールドにデータがある場合、またはシリアル番号が入力できない場合は、SP5572.EXE (SNZERO.EXE) を <a href="http://www.hp.com/">http://www.hp.com/</a>または <a href="http://www.hp.com/jp/">http://www.hp.com/jp/</a> からダウンロードして実行します</li> <li>2. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[セキュリティ] (Security) メニューにある[システムID] (System ID) で、[アセット タグ]にシリアル番号を入力し、変更を保存します</li> </ol>
ECC Multiple Bit Error Detected in Memory Module.	メモリ配列の64ビット クォドワード内で複数の不良ビットが検出された	メモリ モジュールを交換します
Parity Check 2.	パリティ RAMの障害	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティおよび診断用ユーティリティを実行します



## POST時のフロント パネルのランプおよびビーブ音の診断

ここでは、フロント パネルのランプおよびPOST実行前またはPOST実行中に発生するビーブ音について説明します。ビーブ音には、エラー コードやテキスト メッセージが関連付けられていないものもあります。



PS/2キーボードのランプが点滅している場合は、コンピュータのフロント パネルのランプが点滅しているか確認し、フロント パネルのランプの動作を基に以下の解決方法を参照してください。



以下の表の解決方法は、実行する順に示されています。

### キーボードやフロント パネルのランプおよびビーブ音の診断

動作	ビーブ音	考えられる原因	対処
電源ランプが緑色に点灯	なし	コンピュータの電源が入っている	不具合ではありません
電源ランプが2秒間隔で緑色に点滅	なし	RAMのサスペンド モード（一部のモデルのみ）か、正常なサスペンド モード	不具合ではありません
電源ランプが1秒間隔で4回緑色に点滅	なし	ディスクのサスペンド モード か ハイバネーション モード	不具合ではありません
電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅した後、2秒間休止	なし	本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない。または、ヒートシンク/ファンアセンブリが正しくプロセッサに取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンピュータの通気口がふさがれていないこと、およびプロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します</li> <li>2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサファンが回転するか確認します。プロセッサファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダに接続されていることを確認します。また、ファンが正しく取り付けられていることを確認します</li> <li>3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていても回転しない場合は、プロセッサファンを交換します</li> <li>4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファン アセンブリが正しく取り付けられていることを確認します</li> </ol> <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます</p>



## キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）

動作	ビープ音	考えられる原因	対処
電源ランプが赤色に点灯したまま または 電源ランプが1秒間隔で3回赤色に点滅した後に、2秒間休止	なし	プロセッサが取り付けられていない（プロセッサの不具合という意味ではありません）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. プロセッサが取り付けられているか確認します</li> <li>2. プロセッサを取り付けなおします</li> </ol>
電源ランプが2秒間隔で赤色に点滅 または 電源ランプが1秒間隔で4回赤色に点滅した後に、2秒間休止	なし	電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115Vに設定します）</li> <li>2. カバーを開けて、4線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されていることを確認します</li> <li>3. トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、すべてのデバイス（ハードディスクドライブ、ディスクetten ドライブ、オプティカルドライブ、および拡張カードなど）を取り外してコンピュータの電源を入れます。POSTが起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを1つずつ取り付けなおします。障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを1つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能していることを確認します</li> <li>4. 電源装置を交換します</li> <li>5. システム ボードを交換します</li> </ol>
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅した後に、2秒間休止	5	プレビデオのメモリ エラー	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます</li> <li>2. DIMM を一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します</li> <li>3. 他社製のメモリをHP製のメモリに交換します</li> <li>4. システム ボードを交換します</li> </ol>



---

**キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）**


---

動作	ビープ音	考えられる原因	対処
電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅した後に、2秒間休止	6	プレビデオのグラフィックス エラー	グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います 1. グラフィックス カードを挿入しなおしてシステムの電源を入れます 2. グラフィックス カードを交換します 3. システム ボードを交換します 内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で7回赤色に点滅した後に、2秒間休止	7	システム ボードの障害 (ROMが検出した障害、ビデオに優先)	システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で8回赤色に点滅した後に、2秒間休止	8	チェックサムの不良によるROMの障害	1. ROMPaqディスクットを使用してROMを再フラッシュします。『デスクトップ マネジメントについて』の「ROMフラッシュ機能」を参照してください 2. システム ボードを交換します

---



## キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）

動作	ビープ音	考えられる原因	対処
システムの電源が入らず、ランプが点滅していない	なし	システムの電源を入れることができない	<p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブ ランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115Vに設定します）</li><li>2. システム ボードの3.3V auxランプが点灯するまで、拡張カードを1枚ずつ取り外します</li><li>3. システム ボードを交換します</li></ol> <p>または</p> <p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブ ランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. コンピュータ本体が、電力が供給されているACコンセントに接続されていることを確認します</li><li>2. カバーを開けて、電源ボタン ハーネスがシステム ボードに正しく接続されていることを確認します</li><li>3. 電力ケーブルが両方ともシステム ボードに正しく接続されていることを確認します</li><li>4. システム ボードの3.3V auxランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタン ハーネスを交換します</li><li>5. システム ボードの3.3V auxランプが点灯していない場合は、電源装置を交換します</li><li>6. システム ボードを交換します</li></ol>



---

## パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定

お使いのコンピュータには、パスワードのセキュリティ機能が搭載されています。パスワードの設定は[コンピュータ セットアップ ユーティリティ] (Computer Setup Utilities) メニューから行います。

[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]メニューで設定できるセキュリティ用のパスワードにはセットアップ パスワード (Setup Password) と電源投入時パスワード (Power-On Password) の2つがあります。セットアップパスワードだけを設定した場合、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで設定した情報以外のすべての情報に、他のユーザがアクセスすることができます。電源投入時パスワードだけを設定した場合、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティによる設定情報のほか、コンピュータ上のすべての情報にアクセスするときに、電源投入時パスワードの入力が必要となります。セットアップパスワードと電源投入時パスワードの両方を設定した場合、セットアップパスワードの入力によってのみコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティにアクセスできます。

両方のパスワードが設定されている場合、コンピュータへログインをする際に電源投入時パスワードの代わりにセットアップパスワードを使用することもできます。これはネットワーク管理者には便利な機能です。

パスワードを忘れてしまった場合、パスワードを解除することにより、コンピュータの情報にアクセスすることができます。パスワードを解除するには、次の2つの方法があります。

- パスワード ジャンパを再設定する
- CMOSボタンを使用する





**注意：**CMOSボタンを押すとCMOSの値が工場出荷時の値に再設定され、パスワード、資産番号、ユーザによる設定情報などがすべて消去されます。後で必要になったときのために、コンピュータのCMOS設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用して簡単に作成できます。CMOS設定のバックアップについて詳しくは、『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

---

## パスワード ジャンパの再設定

電源投入時パスワード (Power-On Password) またはセットアップパスワード (Setup Password) の有効/無効の設定および消去を行うには、以下の手順に従って操作します。

1. 適切な手順でオペレーティング システムを終了してから、コンピュータ本体と外部装置の電源を切り、ACコンセントから電源コードを取り外します。
2. コンピュータ本体からキーボード、モニタなどの外部装置を切り離します。



**警告：**感電や火傷の危険がありますので、電源コードがACコンセントから抜き取ってあること、本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

---



**注意：**本体をACコンセントに接続したままにすると、本体の電源を切ってもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。

---



**注意：**静電気の放電により、コンピュータやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の手順を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

---

3. コンピュータ本体のカバーまたはアクセラ パネルを取り外します。
4. ヘッドとジャンパを確認します。





他の部品と簡単に区別できるよう、パスワード ジャンパは緑色になっています。製品番号144393-101（スベア製品番号136339-001）のシステム ボードでは、ヘッダにJ7H1のラベルがあります。

5. 製品番号144393-101のシステム ボードの場合、ジャンパをピン1とピン2からピン2とピン3に移し、約60秒間待って、元のピン1とピン2に戻します。  
他のシステム ボードの場合、ピン1とピン2からジャンパを取り外します。紛失しないように、取り外したジャンパをピン1またはピン2のどちらかに戻します。
6. コンピュータ本体のカバーまたはアクセラ パネルを取り付けます。
7. 外部装置を接続します。
8. 電源コードをACコンセントに差し込み、電源を入れます。オペレーティング システムが起動します。これで、パスワードは消去され、パスワード機能が無効になります。
9. 新しいパスワードを設定するには、手順1から手順4を繰り返し、パスワード ジャンパをピン1とピン2に戻した後、手順6から手順8を繰り返します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで新しいパスワードを設定します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでの操作方法については、Documentation Library CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。



## CMOSの消去と再設定

コンピュータのコンフィギュレーションメモリ（CMOS）には、パスワードとコンピュータの構成に関する情報が保存されています。

### CMOSボタンの操作手順

1. コンピュータ本体および外部装置の電源を切り、ACコンセントから電源コードを取り外します。
2. コンピュータ本体からキーボードやモニタなどの外部装置を取り外します。



**警告：**感電や火傷の危険がありますので、電源コードがACコンセントから抜き取ってあること、本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

---



**注意：**本体をACコンセントに接続したままにすると、本体の電源を切ってもシステムボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。

---



**注意：**静電気の放電により、コンピュータやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の手順を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

---

3. コンピュータ本体のカバーまたはアクセスパネルを取り外します。



**注意：**CMOSボタンを押すとCMOSの値が工場出荷時の値に再設定され、パスワード、資産番号、ユーザによる設定情報などがすべて消去されます。後で必要になったときのために、コンピュータのCMOS設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用して簡単に作成できます。CMOS設定のバックアップについて詳しくは、『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

---



4. CMOSボタンを5秒間押し続けます。



ACコンセントから電源コードが抜かれていることを確認してください。電源コードが接続されていると、CMOSボタンを押してもCMOSが再設定されません。



CMOSボタン

5. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り付けます。
6. 外部装置を接続します。
7. 電源コードをACコンセントに差し込み、電源を入れます。



ここでパスワードや日時を再設定します。その他に特別な設定があれば、それもここで再設定します。

パスワードの再設定の方法については、『デスクトップ マネジメント について』を参照してください。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティについては、『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。



## コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用した CMOSの再設定

コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用してCMOSを再設定するには、まず、[コンピュータ セットアップ ユーティリティ] (Computer Setup Utilities) メニューを開きます。

「F10=Setup」メッセージが画面の右下に表示されたら、**[F10]**キーを押します。必要であれば、**[Enter]**キーを押すと、タイトル画面をスキップできます。



画面右下に「F10=Setup」と表示されている間に**[F10]**キーを押せなかったときは、コンピュータを再起動して操作をやりなおしてください。

[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]メニューから、5つのボタン ([ファイル] (File)、[ストレージ] (Storage)、[セキュリティ] (Security)、[電源] (Power)、[カスタム] (Advanced)) が選択できます。

CMOSを工場出荷時の値に再設定するには、日時を設定し、矢印キーまたは**[Tab]**キーを使用して[ファイル] (File) →[デフォルト値に設定して終了] (Set Defaults and Exit) の順に選択します。この操作で、ブートシーケンスやその他の工場出荷時の設定を含むソフトウェアの設定値がリセットされます。ただし、ハードウェアの再検出は強制されません。

パスワードの再設定の方法については、『デスクトップ マネジメント について』を参照してください。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティについては、『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。



---

## ドライブ保護システム（DPS）

ドライブ保護システム（DPS）は、一部のコンピュータのハードディスク ドライブに組み込まれている診断ツールです。DPSを使用すると、ハードディスク ドライブの交換に至るような問題を診断することができます。

コンピュータにハードディスク ドライブを取り付けたときにDPSテストを実行すると、主要な情報がハードディスク ドライブに書き込まれて半永久的に記録されます。DPSを実行するたびに、テストの結果がハードディスク ドライブに書き込まれます。弊社ではこの情報を使用して問題の原因を診断します。

DPSを実行しても、ハードディスク ドライブに保存されているプログラムやデータには影響を与えません。DPSはハードディスク ドライブのファームウェアに含まれているので、オペレーティング システムが起動できない場合でも診断が可能です。テストに要する時間は、ハードディスク ドライブのメーカーやハードディスク ドライブの容量によって異なりますが、ほとんどの場合1ギガバイト当たり約2分かかります。

ハードディスク ドライブに問題があると判断したときに、DPSを実行してください。ただし、「SMART Hard Drive Detect Imminent Failure」というメッセージが表示された場合、これは重大な障害があるという意味なので、DPSを実行する必要はありません。この場合は、ハードディスクの情報をバックアップして、修理受付窓口に連絡し、ハードディスクの交換についてお問い合わせください。



## [Diagnostics for Windows]ユーティリティからの DPSへのアクセス

以下の手順に従って、[Diagnostics for Windows]ユーティリティからDPSにアクセスします。

1. コンピュータの電源を入れ、[マイ コンピュータ]→[コントロール パネル]→[Diagnostics for Windows]の順に選択します。  
[Diagnostics for Windows]ユーティリティには[概要]、[テスト]、[ステータス]、[ログ]、[エラー]の5つのタブがあります。
2. [テスト]→[テスト タイプ]の順に選択します。  
テスト タイプには3つのオプション ([クイック テスト]、[完全テスト]、[カスタム テスト]) があります。
3. [カスタム テスト]を選択します。  
テスト モードには、[対話形式]と[自動実行]モードがあります。
4. [対話形式]→[記憶装置]→[ハードディスク]の順に選択します。
5. テスト対象のドライブ→[ドライブ保護システム テスト]→[テスト開始]の順に選択します。

テストが終了すると、次の3つのテスト結果のうち1つが表示されます。

- テストは成功しました。完了コードは0。
- テストは異常終了しました。完了コードは1か2。
- テストに失敗しました。ドライブの交換が必要です。完了コードは3から14までのどれか。

テストに失敗した場合は、修理受付窓口の問題の対処方法についてお問い合わせください。その際、テストの完了コードをお知らせください。



## コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティからの DPSへのアクセス

コンピュータが正常に起動できなかった場合、以下の手順に従って、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用してDPSプログラムにアクセスします。

1. コンピュータの電源を入れるか、またはコンピュータを再起動します。
2. 画面の右下に「F10=Setup」と表示されたら、**[F10]**キーを押します。



画面右下に「F10=Setup」と表示されている間に**[F10]**キーを押せなかったときは、コンピュータを再起動して操作をやりなおしてください。

[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]メニューから、5つのボタン ([ファイル] (File)、[ストレージ] (Storage)、[セキュリティ] (Security)、[電源] (Power)、[カスタム] (Advanced)) が選択できます。

3. [ストレージ] (Storage) → [IDE DPSセルフテスト] (IDE DPS Self-Test) の順に選択します。

取り付けられているDPS対応のハードディスク ドライブの一覧が画面に表示されます。



DPS対応のハードディスク ドライブがコンピュータに取り付けられていない場合、[IDE DPSセルフテスト] (IDE DPS Self-Test) オプションは画面に表示されません。

4. テスト対象のハードディスク ドライブを選択し、画面に表示される指示に従ってテストを進めます。

テストが終了すると、次の3つのテスト結果のうちの1つが表示されます。

- テストは成功しました。完了コードは0。
- テストは異常終了しました。完了コードは1または2。
- テストに失敗しました。ドライブの交換が必要です。完了コードは3から14までのどれか。

テストに失敗した場合は、修理受付窓口の問題の対処方法についてお問い合わせください。その際、テストの完了コードをお知らせください。



---

## アナログ/デジタル オーディオ出力の設定

一部のモデルのコンピュータは、アナログまたはデジタルの外部スピーカをサポートする統合オーディオ ソリューションを提供します。このようなシステムでは、スピーカの種類を自動的に認識し、適切な信号を出力することができます。アナログとデジタル間の切り換え、および自動認識機能の変更を手動で行うには、お使いのオペレーティング システムに対応する以下の手順で操作してください。



[出力モード]をデジタルに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはアナログ モードに戻すまで、内蔵スピーカと外部アナログ スピーカは機能しなくなります。[出力モード]をアナログに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはデジタル モードに戻すまで、外部デジタル スピーカは機能しなくなります。

---

### Microsoft Windows 2000をお使いの場合

1. [スタート]→[設定]→[コントロール パネル]の順に選択し、[システム]アイコンをダブルクリックして、[システムのプロパティ]パネルを表示します。
2. [ハードウェア]タブ→[デバイス マネージャ]ボタンの順に選択します。
3. [サウンド、ビデオ、およびゲーム コントローラ]の左の「+」記号をクリックして展開します。
4. 目的のオーディオ デバイスをダブルクリックしてプロパティのパネルを開きます。
5. [リソース]タブの[リソースの設定]領域で、[設定]を希望の設定値に変更します。
6. [OK]ボタンをクリックしてプロパティのパネルを閉じます。
7. [システムのプロパティ]パネルを閉じます。
8. [コントロール パネル]を閉じます。



## Microsoft Windows XPをお使いの場合

1. [スタート]→[コントロール パネル]→[サウンド、音声、およびオーディオ デバイス]→[サウンドとオーディオ デバイス]アイコンの順に選択します。
2. [ハードウェア]タブをクリックします。
3. 目的のオーディオ デバイスをハイライト表示します。
4. [プロパティ]をクリックしてデバイスのプロパティ パネルを開きます。
5. [プロパティ]タブをクリックします。
6. [オーディオ デバイス]の左の「+」記号をクリックして展開します。
7. 目的のドライバをクリックしてハイライト表示します。
8. [プロパティ]をクリックします。
9. [設定]をクリックします。
10. [出力モード]を希望の設定値に変更します。
11. [OK]ボタンをクリックしてプロパティのパネルを閉じます。
12. [コントロール パネル]を閉じます。



# 索引

## C

CD-ROMおよびDVDに関するトラブル	2-32
CMOS	
消去と再設定	B-4
ボタン	B-1, B-4
[Configuration Record]ユーティリティ	
インストール	1-10
概要	1-9
実行	1-10

## D

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ	
テストの実行	1-6
インストール	1-3
概要	1-1
検出	1-2

## M

MIDIポート	A-8
---------	-----

## P

POST	
エラー メッセージ	A-1
モード	A-1

## R

[Remote Diagnostics Enabling Agent]ユーティリティ	
インストール	1-12
概要	1-11
実行	1-12
RTC用バッテリー	A-3

## S

SMARTハードディスク ドライブ	A-9
-------------------	-----

## W

Wake-on-LAN機能	2-28
---------------	------

## あ

一般的なトラブル	2-5
エラー コード	A-1
オーディオ出力	D-1
オーディオに関するトラブル	2-20
光学ドライブに関するトラブル	2-32

## か

カスタマ サポート	2-2, 2-39
キーボード	
エラー コード	A-5
テスト	2-3
トラブルの解決方法	2-24
クイック ブート	A-1
ゲーム用ポート	A-8
コンピュータの停止	2-5

## さ

再設定	
CMOS	B-1
パスワード ジャンパ	B-1
システム ボード、エラー コード	A-2
ジャンパの設定	2-14
シリアルポート	A-8
数値コード	A-2
セットアップ パスワード	B-1
ソフトウェアに関するトラブル	2-38
ソフトウェアの保護と復元	1-12

## た

電源投入時パスワード	B-1
ドライブ保護システム (DPS)	
アクセス	C-2
概要	C-1
トラブル	2-3
CD-ROMおよびDVD	2-32
DiskOnKey	2-33
一般	2-5
インターネット アクセス	2-34
オーディオ	2-20
光学ドライブ	2-32
キーボード	2-24
ソフトウェア	2-38
ディスク ドライブ	2-11
電源	2-8
ネットワーク	2-28
ハードウェアの取り付け	2-26
ハードディスク ドライブ	2-14



プリンタ	2-23	フル ブート	A-2
マウス	2-25	プリンタに関するトラブル	2-23
メモリ	2-30	フル ブート	A-1
モニタ	2-17	プロセッサに関するエラー コード	A-4, A-7
<b>な</b>		<b>ま</b>	
何も表示されない画面	2-17	マウスに関するトラブル	2-24
ネットワークに関するトラブル	2-28	メモリ	
<b>は</b>		エラー コード	A-3, A-4
パスワード		トラブルの解決方法	2-30
解除	B-1	モニタ	
機能	B-1	接続の確認	2-4
ジャンパの再設定	B-2	何も表示されない	2-17
設定	B-1	表示がぼやける	2-18
電源投入時	B-1	問題解決のヒント	2-3
バッテリー、リアルタイム クロック (RTC)	2-5	<b>ら</b>	
パラレル ポート	A-5	ランプ	
ビープ音	A-11	PS/2キーボード ランプの点滅	A-11
日付と時刻の表示	2-5	電源ランプの点滅	A-11
ブートの選択		ランプの点滅	A-11
クイック ブート	A-1		